

MEMBANGUN KEPUASAN NASABAH MELALUI KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH PINJAMAN PT BPR PRIMA KREDIT MANDIRI CABANG CIPUTAT KOTA TANGERANG SELATAN

Udin Ahidin ^{*)}
e-mail: ahidin.udin@gmail.com
Stephany Ribka ^{**)}

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. BPR Prima Kredit Mandiri Cabang Ciputat Tangerang Selatan, Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini nasabah pinjaman sebanyak 4.000 orang. Teknik sampling menggunakan teknik acak sederhana dengan jumlah sampel 98 nasabah. Metode pengumpulan data observasi dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier sederhana, uji korelasi *product moment*, uji determinasi, dan uji hipotesis (uji-t).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan dipersepsikan Baik (B). Hal itu dapat dilihat dari nilai rata-rata *score* variabel kualitas pelayanan sebesar 3,67 ada pada interval 3,40 - 4,19 dengan kategori Baik (B). Kepuasan Nasabah Pinjaman pada PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan dipersepsikan Puas (P). Hal itu dapat dilihat dari nilai rata-rata *score* variabel kepuasan nasabah sebesar 4,03 ada pada interval 3,40 - 4,19 dengan kategori Puas (P). Terdapat pengaruh positif kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pinjaman PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan. Hal itu dapat dilihat dari nilai koefisien regresi linier sederhana $Y = 23,7 + 0,013X$. Nilai koefisien Korelasi $r = 0,654$. Nilai Koefisien Determinasi $R = 42,8\%$ dan nilai t hitung $11,193 > t_{tabel} 1,6609$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The purpose of this study to determine the quality of service PT. BPR Prima Kredit Mandiri Branch Ciputat South Tangerang, To know the level of customer satisfaction PT. BPR Prima Kredit Mandiri Ciputat branch of South Tangerang, and to know the influence of service quality to customer satisfaction at PT. BPR Prima Kredit Mandiri Ciputat branch of South Tangerang.

The research method used is quantitative associative method. The population in the research Customer Loan sebanyak 4000 customers. The sampling technique used a simple random technique with a sample size of 98 customers. Methods of collecting observational data and questionnaires. Data analysis method used validity test, reliability test, simple linear regression test, product moment correlation test, test of determination, and hypothesis test (t-test).

The results showed that the quality of services provided by PT. BPR Prima Kredit Mandiri Ciputat branch of South Tangerang perceived Good (B). It can be seen from the value of the average score of service quality variables of 3.67 is at intervals of 3.40 to 4.19 with Good category (B). Customer Satisfaction Loans at PT. BPR Prima Kredit Mandiri branch of Ciputat Tangerang Selatan perceived Satisfied (P). It can be seen from the average value of customer satisfaction score score of 4.03 is at intervals of 3.40 to 4.19 with the category Satisfied (P). There is a strong and significant positive influence between the quality of service to customer

satisfaction loans PT. BPR Prima Kredit Mandiri Ciputat branch of South Tangerang. It can be seen from the value of simple linear regression coefficient $Y = 23,7 + 0,013X$. Coefficient value Correlation $r = 0.654$. Coefficient Determination Value $R = 42.8\%$ and t value $11.193 > t$ table 1.6609.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

A. Pendahuluan.

Persaingan di dunia bisnis perbankan sekarang sudah sangat ketat dan kompetitif. Meningkatnya persaingan tersebut ditandai dengan banyaknya jumlah bank dengan variasi produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Seiring dengan perkembangan zaman, pertumbuhan ekonomi juga mengalami kemajuan yang pesat dari tahun ke tahun karena hal tersebut, secara tidak langsung mendorong pembangunan dan pengembangan masyarakat Indonesia secara menyeluruh. Hal ini tidak terlepas dari campur tangan lembaga keuangan perbankan dalam berbagai sektor ekonomi.

Perkembangan industri perbankan dan jasa keuangan sendiri mengalami kemajuan yang pesat beberapa tahun ini, akibat dari kemajuan teknologi dan beberapa kebijakan regulasi pemerintah. Menyadari hal tersebut, perusahaan perbankan mengambil peluang yang ada. Hal yang dibutuhkan oleh lembaga keuangan bank adalah menjalankan dengan baik peran penting bank tersebut sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Bukan hanya bank-bank umum, tetapi bank perkreditan rakyat juga berlomba mencari peluang yang ada.

Di dalam perbankan, khususnya Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dalam rangka menghadapi persaingan yang ketat, maka perlu memperhatikan taktik dalam strategi pemasaran. Di antara taktik tersebut yang tertuang di dalam bauran produk di antaranya kualitas pelayanan perbankan menjadi indikator yang konkret untuk menciptakan kepercayaan pemahaman masyarakat sebagai nasabah tentang perbankan (IBI, 2014). Nasabah akan memilih bank yang memberikan rasa aman, sekaligus keuntungan pada dana yang mereka tempatkan tanpa adanya rasa curiga. Masyarakat juga akan memilih bank yang mampu memenuhi kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan dalam pelayanan dari semua perusahaan perbankan yang ada, nasabah pasti akan memilih bank yang mampu memberikan kualitas yang tinggi dari perusahaan yang lain secara konsisten.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan perusahaan jasa dan tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi sebuah perusahaan jasa terkecuali menempatkan masalah kepuasan dan loyalitas terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai suatu komitmen bisnisnya (Wijayanto, 2015).

Untuk mencapai kesepakatan pelayanan dan ketetapan pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan nasabah, dan untuk kemajuan perusahaan perbankan maka perlu mencermati permintaan konsumen terhadap suatu produk dan jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu dengan meningkatkan pelayanan pada perusahaan perbankan itu sendiri. Dalam hal kualitas pelayanan sering terdengar suara dari para nasabah yang mengatakan bahwa pelayanan dari

suatu bank sangat tidak memuaskan. Yang sering terjadi adalah kurangnya respon dan lambatnya seorang karyawan bank dalam melaksanakan tugasnya melayani nasabah. Karyawan bank yang sering datang terlambat berakibat kinerja karyawan menjadi tidak optimal. Kemudian dari karyawan frontliner yang seharusnya sudah siap berada ditempatnya sebelum jam operasional kantor dimulai, tetapi masih terjadi keterlambatan datangnya karyawan dari Frontliner tersebut, sehingga menyebabkan pelayanan bank yang belum optimal.

Fenomenal tersebut terjadi pada PT. BPR Prima Kredit Mandiri Cabang Ciputat Tangerang Selatan sebagai tempat penelitian. Masyarakat yang semakin kritis saat ini, sehingga ketika bank yang selama ini diharapkan ada, ternyata kehadirannya tidak sesuai dengan apa yang diinginkan. Itu semua akan berakibat kehilangan kepercayaan masyarakat terhadap bank itu sendiri. Sedangkan bank merupakan Agent of Trust (IBI, 2013). PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan sebagai salah satu lembaga perbankan, harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi nasabahnya sehingga akan meningkatkan volume usahanya dan sekaligus meningkatkan laba. Sebagai langkah untuk memberikan kualitas pelayanan yang bisa memuaskan nasabahnya, PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan harus bisa inovatif dan berorientasi pada setiap kebutuhan nasabahnya.

Berdasarkan studi pendahuluan (pra riset) yang penulis lakukan dilapangan, yaitu di PT BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan, ditemukan fenomena-fenomena menarik untuk diteliti lebih lanjut sehingga menghasilkan sebuah informasi yang bermanfaat. Fenomena tersebut seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Data Dana Pinjaman
PT. BPR Prima Kredit Mandiri Cabang Ciputat Tangerang Selatan

<u>Tahun</u>	<u>Jumlah Dana</u>	<u>Perkembangan</u> (Δ)	<u>Persen</u> (%)
2012	Rp. 13 Milyar	-	-
2013	Rp. 14 Milyar	1 Milyar	1, 51 %
2014	Rp. 16 Milyar	2 Milyar	3, 03 %
2015	Rp. 13 Milyar	-3 Milyar	- 4, 55 %
2016	Rp. 10 Milyar	-3 Milyar	- 4,55 %
Total	Rp. 66 Milyar	-	-

Sumber: PT.BPR Prima Kredit Mandiri Cabang Ciputat Tangerang Selatan (2017)

Berdasarkan data tabel 1.1 di atas didapat informasi bahwa dana pinjaman PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan selama 5 tahun terakhir mengalami fluktuatif. Ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan nasabah PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan juga fluktuatif.

Fluktuasinya tingkat kepuasan nasabah PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan diduga disebabkan oleh tingkat kualitas pelayanan yang

belum optimal. Fenomena yang terjadi terkait kualitas pelayanan tersebut dapat di lihat pada tabel 1.2. di bawah ini:

Tabel 1.2
Data Sarana Pelayanan (*Tangible*)
PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan

No	Sarana Pelayanan (<i>Tangible</i>)	Standar Sarana Pelayanan	<i>Riil</i>
1	Tempat Parkir	Luas untuk parkir mobil	Sempit untuk parkir mobil
2	AC	Dingin	kurang dingin
3	Ruang Tunggu	@ orang : 1,0 x 1,5 m	@ orang : 1,0 x 1.0 m
4	Informasi Perbankan	Terpublikasikan	Sebagian tidak dipublikasi
5	Gedung	Bisa diakses dari berbagai arah kendaraan	Tidak semua arah kendaraan dapat mengakses

Sumber: Hasil Observasi di PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan (2017)

Berdasarkan data tabel di atas didapat informasi bahwa sarana pelayanan (*Tangible*) yang merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang dimiliki PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan masih belum sesuai dengan standar sarana pelayanan bank. Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi isu dalam penelitian ini yang diduga merupakan penyebab kepuasan nasabah terjadi fluktuatif selama 5 tahun terakhir.

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pinjaman Pada PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan”**.

B. Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, agar pembahasan penelitian fokus pada permasalahan, maka dapat penulis susun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan?
2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui secara empiris kualitas pelayanan PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan.

2. Untuk mengetahui secara empiris kepuasan nasabah pinjaman PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan.
3. Untuk mengetahui secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pinjaman PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan.

D. Landasan Teori

Pandangan tentang konsep kualitas (quality) menurut Sallis (2011:30), bahwa kualitas merupakan suatu hal yang membedakan yang baik dan sebaliknya. Pendapat tersebut diperjelas oleh Tjiptono (2008:67) bahwa kualitas adalah cerminan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (benefit) bagi pelanggan.

Di sisi lain Fandy Tjiptono (2008) menjelaskan bahwa setelah melakukan evaluasi dari definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas, definisi-definisi kualitas tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan
- 2) Kecocokan untuk pemakaian
- 3) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan
- 4) Bebas dari kerusakan atau cacat
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Perihal kualitas pelayanan menurut Angelova dan Zekiri (2011:238) menyatakan bahwa *perceived service quality is a global judgment, or attitude, relating to the superiority of the service, whereas satisfaction is related to a specific transaction*. Kualitas pelayanan adalah penilaian global, atau sikap berkaitan dengan keunggulan pada layanan, sedangkan kepuasan berkaitan dengan transaksi tertentu. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah dengan memberikan prioritas pelayanan yang lebih baik dari pesaing secara terus-menerus dan memenuhi harapan konsumen. Bila kualitas pelayanan yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka konsumen menjadi tidak tertarik pada perusahaan jasa tersebut, akan tetapi apabila yang terjadi adalah sebaliknya ada konsumen akan terus-menerus menggunakan kembali jasa perusahaan tersebut.

Pendapat di atas sejalan dengan Fogli (2006) described service quality as “a global judgment or attitude that has a link to a particular service, the overall notion of the relative inferiority or superiority of the organizations’ services. Menggambarkan kualitas layanan sebagai “keputusan global atau sikap yang memiliki link ke layanan tertentu, gagasan keseluruhan dari inferioritas relatif atau keunggulan ‘layanan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat penulis simpulkan bahwa, kualitas pelayanan adalah penyampaian pelayanan secara “excellent” atau “superior” dibandingkan dengan harapan nasabah.

Sebuah perusahaan jasa harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi secara konsisten dan *continue* dibandingkan dengan pesaing, dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Usaha jasa terbilang cukup rumit dan sangat kompleks daripada barang yang mempunyai wujud konkret, sehingga menyulitkan seseorang untuk mengidentifikasinya dalam waktu yang singkat.

Menurut Parasuraman, Zeithamal & Bery dalam Kertajaya (2015) bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, maka dapat diukur oleh dimensi yang dikenal dengan RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness*). Penjelasan tentang RATER tersebut sebagai berikut:

- 1) *Reliability*, dalam bahasa sederhana dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk menyampaikan *service* sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Reliabilitas ini adalah elemen pertama dan utama yang perlu diperhatikan Marketers dalam menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan.
- 2) *Assurance*, dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pemberi layanan dan kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Elemen ini sangat mempengaruhi persepsi pelanggan kepada kita. Kita sering kali menemui keluhan pelanggan “hanya” karena pemberi layanan bersikap *judes* kepada pelanggan, padahal elemen lainnya sudah benar-benar baik. Inilah yang membuat *assurance* penting untuk diperhatikan.
- 3) *Tangible*, elemen ini merefleksikan pada fasilitas fisik, peralatan, sampai dengan penampilan staf. Meskipun terkesan remeh, tapi pengelolaan yang buruk dapat menimbulkan citra negatif pada pelanggan. Apa Anda mau dirawat di rumah sakit yang jorok atau makan di restoran yang banyak tikusnya ? tentu tidak. Oleh sebab itu, keterbatasan jangan sampai membuat kita *malas* merawat aspek *tangible* dari *service* yang kita berikan.
- 4) *Empathy*, merupakan perhatian lebih dan personal yang diberikan pemberi layanan kepada pelanggannya. Bila dilakukan dengan benar, *empathy* dapat meninggalkan kesan mendalam. Ini cenderung “murah” karena hanya bermodal ketulusan tapi berdampak besar. Hal ini sangat cocok diperhatikan di masa penuh tantangan seperti saat ini.
- 5) *Responsiveness*, merupakan kemauan untuk memberikan *service* tepat waktu kepada pelanggan sehingga pelanggan mendapatkan segala sesuatu sesuai

dengan kondisi yang dihadapi. Elemen ini semakin penting karena di era perkembangan teknologi informasi seperti ini pelanggan semakin menuntut untuk mendapatkan *service* dengan lebih mudah, cepat, dan praktis.

Menurut Kotler (2013), bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang pelanggan setelah membandingkan antara kinerja harapan dan kinerja riil. Jika kinerja harapan sama dengan kinerja riil pelanggan puas. Jika kinerja harapan lebih kecil dari kinerja riil pelanggan sangat puas atau senang. Jika kinerja harapan lebih besar dari kinerja riil pelanggan tidak puas.

Pendapat di atas diperkuat oleh Hasan (2013), menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan sebuah perasaan dan sikap seseorang dalam menggunakan sebuah produk atau jasa. Sehingga muncul sebuah evaluasi terhadap kinerja produk atau jasa tersebut.

Perihal kepuasan pelanggan diperjelas juga oleh Fandy Tjiptono (2008) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Di lihat dari berbagai definisi yang penulis baca, penulis menyimpulkan bahwa adanya perbedaan antara apa yang diinginkan pelanggan dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, opini dari orang lain, dan informasi yang diterima.

berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, jika harapan sama dengan kinerja riil pelanggan puas, dan jika harapan lebih kecil dari kinerja riil maka pelanggan sangat puas atau senang.

Menurut Kotler (2009) metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1) Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berwawasan pelanggan akan membuat pelanggannya memberikan saran atau keluhan, misalnya dengan memberikan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan atau keluhan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan perusahaan dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2) Survei Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui persepsi pelanggan terhadap kepuasannya.

3) Pembeli Bayangan

Cara lain untuk mengukur mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan menyuruh orang berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan titik kuat maupun lemah yang mereka alami sewaktu membeli produk.

4) Analisa Kehilangan Pelanggan

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

Menurut Winkel (2014), bahwa kepuasan pelanggan dapat diukur oleh dimensi-dimensi sebagai berikut:

1. Sikap/keyakinan (Kognitif)

Keadaan diri di mana manusia dapat merespon baik atau tidaknya suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

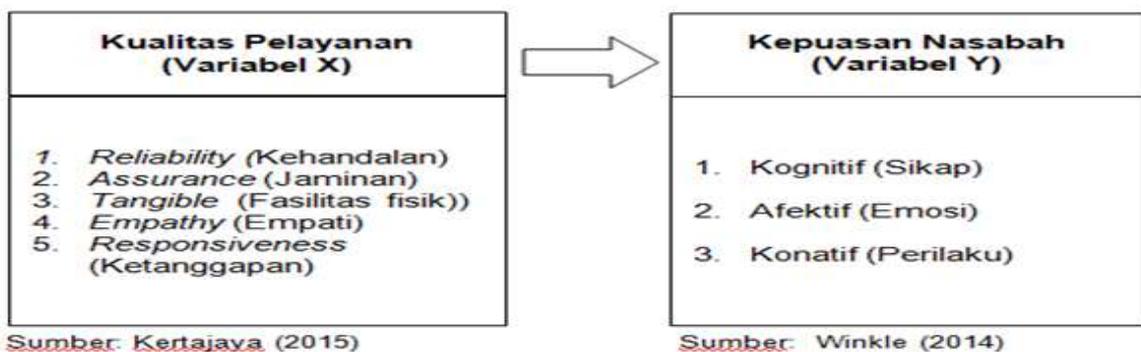
2. Emosi atau perasaan (Afektif)

Perasaan intens yang ditunjukkan seseorang atau sesuatu yang dapat memberikan kesan puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumennya sebagai pelanggan.

3. Perilaku/tindakan (Konatif)

Sikap kecenderungan terhadap stimulus tertentu tentang bagaimana kepercayaan yang diaplikasikan dalam perilaku pelanggan

Berdasarkan pemaparan di atas, maka terbentuk sebuah kerangka pemikiran di dalam penelitian seperti pada gambar 1.1 di bawah ini:



Gambar 1.1
Kerangka Berpikir

Berdasarkan asumsi yang dikemukakan dalam rumusan masalah dan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

Ho = Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan.

Ha = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan.

E. Metodologi

Unit analisis dalam penelitian ini PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan. Institusi ini merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang perbankan, yang beralamat di JL. Dewi Sartika Kav 3 No. 8 B Ciputat, Tangerang Selatan. Unit observasi dalam penelitian ini nasabah pinjaman PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan. Jenis penelitian ini assosiatif kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini nasabah pinjaman PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan sebanyak 4000 nasabah yang diambil dari data nasabah pinjaman di akhir Tahun 2016.

Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling (acak sederhana) dan insidental sampling (yang mudah dihubungi). Sedangkan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga didapat jumlah sampel 98 responden/nasabah.

Metode pengumpulan data dengan menggunakan observasi semi aktif yaitu penulis terjun langsung ke objek penelitian sebagian melakukan seperti subjek dan objek yang sedang diteliti, dan sebagian hanya menerima data yang sudah jadi (data sekunder) untuk dianalisis. Untuk mendapatkan data terkait eksistensi variabel judul, maka penulis menggunakan teknik penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert dan skala interval.

Metode Uji kelayakan data dalam penelitian ini penulis menggunakan uji validitas terhadap instrumen pernyataan kuesioner. Hasil uji validitas dapat disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1
Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

No	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
1	0,957	0,165	Valid
2	0,972	0,165	Valid
3	0,878	0,165	Valid
4	0,931	0,165	Valid
5	0,958	0,165	Valid
6	0,968	0,165	Valid
7	0,871	0,165	Valid
8	0,718	0,165	Valid
9	0,964	0,165	Valid
10	0,966	0,165	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan (2017)

Tabel 3.2
Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah

No	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
1	0,702	0,165	Valid
2	0,743	0,165	Valid
3	0,552	0,165	Valid
4	0,537	0,165	Valid
5	0,781	0,165	Valid
6	0,744	0,165	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan (2017)

Uji kelayakan lainnya dalam penelitian ini penulis menggunakan uji reliabilitas. Hasil uji reliabilitas dapat penulis sajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.3
Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas

No	Variabel	r hitung	r kritis	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0,983	0,60	reliabel
2.	Kepuasan Nasabah	0,941	0,60	reliabel

Sumber: Data Olahan (2017)

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas di atas, maka seluruh instrumen kuesioner dinyatakan valid dan reliabel semua. Sehingga layak untuk dijadikan alat ukur untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

F. Hasil dan Pembahasan

Di dalam pembahasan hasil penelitian ini penulis menjawab rumusan masalah di Bab I yang diajukan sehingga fokus pada rumusan masalah. Jawaban atas rumusan masalah tersebut sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan, maka di bawah ini disajikan analisis statistik deskriptif, sehingga bisa menjawab rumusan masalah nomor 1 (satu) persepsi konsumen bank dalam hal ini nasabah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Komposisi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	Jawaban dan Bobot					Total	Sam pel	Rata- rata	Kategori
		SB	B	KB	TB	STB				
		5	4	3	2	1				
Tangible (Bukti Fisik)										
1.	BPR PKM cabang Ciputat memiliki ruang tunggu yang luas, nyaman dan bersih	31	46	9	9	3	387	98	3,95	Baik (B)
2.	Gedung BPR PKM cabang Ciputat dapat diakses dari berbagai arah kendaraan	27	36	15	12	8	356	98	3,63	Baik (B)
Rata-Rata Score Dimensi Tangible (Bukti Fisik)							743	196	3,79	Baik (B)
Reliability (Kehandalan)										
3.	BPR PKM cabang Ciputat memberikan informasi kepada nasabah dengan tepat	9	68	12	3	6	365	98	3,72	Baik (B)
4.	BPR PKM cabang Ciputat selalu memudahkan teknis pelayanan kepada nasabah	15	28	34	21	0	331	98	3,37	Kurang Baik (KB)
Rata-Rata Score Dimensi Reliability (Kehandalan)							696	196	3,55	Baik (B)
Responsiveness (Ketanggapan)										
5.	BPR PKM cabang Ciputat cepat tanggap dalam melayani keluhan nasabah	31	28	24	12	3	366	98	3,73	Baik (B)
6.	BPR PKM cabang Ciputat selalu memberikan respon jika mendapat kritik dari nasabah	31	22	22	14	9	346	98	3,53	Baik (B)
Rata-Rata Score Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)							712	196	3,63	Baik (B)
Assurance (Jaminan)										
7.	BPR PKM cabang Ciputat mampu menyimpan data dengan benar dan akurat	31	28	24	12	3	365	98	3,72	Baik (B)
8.	Pegawai BPR PKM cabang Ciputat memiliki kompetensi di bidang perbankan	31	22	22	14	9	398	98	4,06	Baik (B)
Rata-Rata Score Dimensi Assurance (Jaminan)							763	196	3,89	Baik (B)

Empathy (Empati)										
9.	BPR PKM cabang Ciputat memahami kebutuhan dan keinginan nasabah	35	30	21	6	6	376	98	3,83	Baik (B)
10	BPR PKM cabang Ciputat selalu peduli dengan nasabah	18	21	33	14	12	313	98	3,19	Kurang Baik (KB)
Rata-Rata Score Dimensi Empathy (Empati)							689	196	3,51	Baik (B)
Rata-Rata Score Variabel Kualitas Pelayanan		215	421	203	94	47	3603	980	3,67	Baik (B)

Sumber : Data Hasil Olahan (2017)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif di atas didapat informasi bahwa variabel kualitas pelayanan dipersepsikan Baik (B) oleh nasabah. Hal itu dapat dilihat dari nilai rata-rata score variabel kualitas pelayanan sebesar 3,67 ada pada interval 3,40 - 4,19 dengan kategori Baik (B).

b. Kepuasan Nasabah PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan

Untuk mengetahui kepuasan nasabah PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan, maka di bawah ini disajikan analisis statistik deskriptif, sehingga bisa menjawab rumusan masalah nomor 2 (dua) persepsi konsumen bank dalam hal ini nasabah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Komposisi Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Jawaban dan Bobot					Total	Sampel	Rata-rata	Kategori
		SP	P	KP	TP	STP				
		5	4	3	2	1				
Kognitif (Sikap)										
1.	Saya mengetahui BPR PKM cabang Ciputat dari teman dan brosur	8	78	12	0	0	388	98	3,96	Puas (P)
2.	Saya yakin bahwa BPR PKM cabang Ciputat adalah tempat yang tepat untuk mengajukan pinjaman	11	81	6	0	0	397	98	4,05	Puas (P)
Rata-Rata Score Dimensi Kognitif (Sikap)							785	196	4,00	Puas (P)
Afektif (Emosi)										

3.	Saya merasa senang menjadi nasabah di BPR PKM cabang Ciputat	20	75	3	0	0	409	98	4,17	Puas (P)
4.	Persyaratan untuk mengajukan pinjaman di BPR PKM cabang Ciputat dirasakan mudah	10	84	4	0	0	398	98	4,06	Puas (P)
Rata-Rata Score Dimensi Afektif (Emosi)							807	196	4,11	Puas (P)
Konatif (Perilaku)										
5.	Saya akan memberikan rekomendasi kepada keluarga, teman atau rekan anda untuk menjadi nasabah di BPR PKM cabang Ciputat	13	73	12	0	0	393	98	4,01	Puas (P)
6.	Saya akan mengajukan pinjaman lagi di BPR PKM cabang Ciputat setelah pinjaman pertama saya telah selesai	15	70	9	4	0	390	98	3,98	Puas (P)
Rata-Rata Score Dimensi Konatif (Perilaku)							783	196	3,99	Puas (P)
Rata-Rata Score Variabel Kepuasan Nasabah		77	461	46	4	0	2375	588	4,03	Puas (P)

Sumber : Data Hasil Olahan (2017)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif di atas didapat informasi bahwa variabel kepuasan nasabah dipersepsikan Puas (P). Hal itu dapat dilihat dari nilai rata-rata score variabel kepuasan nasabah sebesar 4,03 ada pada interval 3,40 - 4,19 dengan kategori Puas (P).

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan, maka di bawah ini disajikan analisis statistik inferensia, sehingga bisa menjawab rumusan masalah nomor 3 (tiga) sebagai berikut:

1) Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Dimana :

Y = Subyek dalam variabel dependen yang dipresentasikan.

a = Harga Y bila X = 0 (konstanta)

b = Angka arah koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen, bila terdapat b (+) maka kepuasan nasabah naik dan bila terdapat b (-) maka kepuasan nasabah terjadi penurunan.

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu dalam hal ini kualitas pelayanan

a. Mencari Konstanta

$$\begin{aligned} & \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \\ &= \frac{(2374)(139186) - (3578)(86793)}{98(139186) - (3578)^2} \\ &= \frac{(330427564) - (310545354)}{(13640228) - (12802084)} \\ &= \frac{19882210}{838144} \end{aligned}$$

a = 23,7

b. Mencari Koefisien Regresi

$$\begin{aligned} & \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \\ &= \frac{98(86793) - (3578)(2374)}{98(139186) - (3578)^2} \\ &= \frac{(8505714) - (8494172)}{(13640228) - (12802084)} \\ &= \frac{11142}{838144} \end{aligned}$$

b = 0,013

Dari hasil perhitungan di atas, maka persamaan regresi linier sederhana, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah terdapat hasil perhitungan $Y = 23,7 + 0,013X$, hal tersebut menunjukkan bahwa bila nilai X (kualitas pelayanan) diturunkan atau dinaikan 1% maka akan mempengaruhi peningkatan atau penurunan nilai Y (kepuasan nasabah) sebesar 0,013%.. Sehingga dari hasil

perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat **pengaruh positif** antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan.

2). Hasil Uji Korelasi *Product Moment*

Uji korelasi *product moment* digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Analisis dan perhitungannya seperti uraian di bawah ini :

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

Diketahui :

- r = (Nilai koefisien korelasi antara x dan y)
- n = 98 (Jumlah sampel)
- x = 3578 (Total skor variabel kualitas pelayanan)
- y = 2374 (Total skor variabel kepuasan nasabah)
- x² = 139186 (Kuadrat variabel kualitas pelayanan)
- y² = 57888 (Kuadrat variabel kepuasan nasabah)
- xy = 86793 (Jumlah perkalian skor dan total skor)

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{98 \cdot 86793 - (3578) \cdot (2374)}{\sqrt{98 \cdot 139186 - (3578)^2} \sqrt{98 \cdot 57888 - (2374)^2}} \\ &= \frac{8505714 - 8494172}{\sqrt{(13640228 - 12802084)(5673024 - 5635876)}} \\ &= \frac{11542}{\sqrt{(838144) \cdot (37148)}} \\ &= \frac{11542}{\sqrt{31135373312}} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{11542}{176452.18421} \\
 &= 0,65411488 \\
 &= 0,654
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas, didapat nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,654$. dengan interpretasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah **kuat**. Sehingga penulis dapat menyimpulkan dan menggabungkan dengan hasil uji Regresi Linier Sederhana bahwa terdapat pengaruh **positif kuat** antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan.

3). Hasil Uji Determinasi

Selanjutnya setelah mendapatkan hasil perhitungan koefisien korelasi *product moment* maka penulis melakukan perhitungan koefisien determinasi (KD) untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. (dalam bentuk persentase), sebagai berikut:

$$R = r^2 \times 100$$

Dimana :

R = Korelasi Determinasi yang dicari

R = 0,654 (Koefisien korelasi)

R = $0,654^2 \times 100\%$

R = $0,427716 \times 100\%$

R = 42,7716

R = 42,8%

Berdasarkan perhitungan di atas, didapat koefisien determinasi $R = 42,8 \%$ maka **besarnya pengaruh** kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 42,8% dan sisanya 57,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti penulis.

4). Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Selanjutnya dilakukan uji hipotesis (uji t) untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan atau tidak terhadap kepuasan nasabah, maka uji hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

a). Pengujian Hipotesis

Kriteria pengujian hipotesis

Ho = 0 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan.

Ha = 0: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan.

b). Menentukan t_{hitung} (uji t)

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

Diketahui :

$$t = \text{Nilai } t_{hitung}$$

$$r = 0,654$$

$$n = 98$$

$$t = \frac{0,654 \sqrt{98-2}}{\sqrt{1-(0,654)^2}}$$

$$= \frac{0,654 \sqrt{96}}{\sqrt{1-0,427716}}$$

$$= \frac{0,654 \cdot 9,797958971}{\sqrt{0,327716}}$$

$$= \frac{6,407865167}{\sqrt{0,5724648461}}$$

$$= 11.19346491$$

$$t_{hitung} = 11,193$$

Sedangkan untuk menentukan besarnya t_{tabel} dicari dengan menggunakan microsoft excel dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{tabel} = t(\alpha) \cdot (n-2)$$

$$= t(5\%) \cdot (98-2)$$

$$= t(0,05) \cdot 96$$

$$= 1,6609$$

Dengan demikian, didapat dari hasil perhitungan di atas $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,193 > 1,6609$ yang artinya Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh yang **signifikan** antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan.

G. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan yang diberikan PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan dipersepsikan Baik (B) oleh nasabah. Hal itu dapat dilihat dari nilai rata-rata *score* variabel kualitas pelayanan sebesar 3,67 ada pada interval 3,40 - 4,19 dengan kategori Baik (B).
2. Kepuasan nasabah PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan dipersepsikan Puas (P). Hal itu dapat dilihat dari nilai rata-rata *score* variabel kepuasan nasabah sebesar 4,03 ada pada interval 3,40 - 4,19 dengan kategori Puas (P).
3. Terdapat pengaruh positif kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Prima Kredit Mandiri cabang Ciputat Tangerang Selatan. Hal itu dapat di lihat dari nilai koefisien regresi linier sederhana $Y = 23,7 + 0,013X$. Nilai koefisien korelasi *product moment* $r = 0,654$. Nilai Koefisien determinasi $KD = 42,8\%$. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($11,193 > 1,6609$).

H. Daftar Pustaka

- Ambarawati, Yulian Belinda. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia (BCA), Tbk Cabang Undaan Surabaya. Jurnal Akrual Akuntansi STIE Perbanas Surabaya. E-ISSN: 2502-6380.
- Angelova Biljana & Jusuf Zekiri. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. Abac Journal Vol. 29, No. 1, pp. 24-38.
- Fogli, L. (2006). Customer Service Delivery. San Francisco: Jossey-Bass .
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI). (2014). Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. Edisi 1, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir, (2013). Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi 1, Cetakan 13, Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- Kertajaya, Hermawan. (2015). Marketing In Challenging Times. Jakarta: Penerbit PT
- Koestanto dan Yuniati. (2014). Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol.3 No.10.

Kotler, Philip & Gary Amstrong. (2013). Principles Of Marketing, Eisi 5 England: Pearson Education Limited.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2013). Marketing Management, England: Pearson Horizon.

Tjiptono, Fandy. (2008). Pemasaran Strategik. Yogyakarta, Penerbit CV Andi Offset.
Sallis, Edward. (2011). Total Quality Management In Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan. Alih Bahasa Ahmad Ali Riyadi. Jogjakarta: IRCiSoD.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Bisnis, Bandung:Alfabeta.

Supranto J & Nandan Limakrisna. (2013). Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah Untuk Menyusun Skripsi Tesis Dan Disertasi, Jakarta:Mitra Wacana Media.

Wijayanto, Kusuma. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. Jurnal Daya saing Ekonomi Manajemen Vol. 17, No. 1, Juni 2015. Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Winkle. (2014). Psikologi Pengajaran. Cetakan Ke-1.Yogyakarta Penerbit Sketsa.

Yaqin dan Ilfitriah. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah bank Pengguna E-banking di Surabaya. Journal usiness and banking. Vol.4 No. 2. STIE Perbanas Surabaya.

Yulianti, Fadma. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada bank Panin Tbk KCP A. Yani Banjarmasin.Jurnal Spread Vol. 3, No. 2 STIE Indonesia Banjarmasin.

Yulinda. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Sumut Sejahtera I Pada PT ank Sumut Cabang Utama Medan. Jurnal Ekonomi Fakultas Ekonomi Sumatera Utara. Vol.16 N0. 1.