Vol. 2 No. 2 pp 72-Jurnal BUSINESS UHO: Jurnal Administras Bisnis. July 2018. Faculty of Social and Political Sciences, Halu Oleo University Kendari. Southeast Sulawesi. Indonesia. ISSN 2503-1406. Open Access At. Ojs.uho.ac.id/index.php.BUSINESSUHO.

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Maligano Kecamatan Maligano Kabupaten Muna

**Oleh:**

*[1] Santi M, Jopang[2] Hj. Nurjannah[3]*

*[1]Mahasiswa dan [2,3]Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

*Universitas Halu Oleo Kendari Sulawesi Tenggara, Indonesia*

*Email :Santikdi14@gmail.com*

*ABSTRACT*

*This study aims to examine how much the influence of Service Quality and Organizational Climate on Customer Satisfaction at the BRI Bank Maligano Unit, Maligano District, Muna Regency The independent variable consists of Service Quality (X1) and Organizational Climate (X2). Dependent Variable is Customer Satisfaction (Y) at BRI Bank Maligano Unit, Maligano District, Muna Regency. The number of research samples is 86 respondents taken using accidental sampling technique. The analysis used is Multiple Linear Regression Analysis whose results are Y = 2.984 + 0.102 + 0.18 + 1,185. The most independent variable influencing the dependent variable is the Service Quality variable of (2.659) and followed by the organizational climate variable (0.198). The coefficient of determination (R2) of 0.318 or 31.8% means that the coefficient of determination model is not good.*

*This research was conducted by distributing quoisier to several customers of the BRI Bank Maligano Unit, Maligano District, Muna Regency by accidental sampling and analyzed by Multiple Linear Regression. This model emphasizes the influence of the Organizational Services Quality and Climate on Customer Satisfaction whose analysis results are processed using SPSS Version 16.*

*The results of this study indicate that there are two hypotheses that have been tested in this study, namely Service Quality and Organizational Climate. Where both of these hypotheses have positive and significant influence on Customer Satisfaction at the BRI Bank Maligano Unit, Maligano District, Muna Regency. The results showed that this research model was acceptable.*

*Keywords: Service Quality, Organizational Climate and Customer Satisfaction*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, lembaga keuangan seperti perbankan merupakan lembaga yang memberikan kontribusi dalam memperlancar pembangunan suatu

bangsa. Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dunia perbankan telah berhasil merubah cara pandang masyarakat yang semula hanya menyimpan uangnya di rumah menjadi masyarakat pemilik rekening bank pribadi. Perkembangan bank di Indonesia mengalami persaingan yang ketat, baik dalam bidang produk maupun jasa pelayanan sehingga masyarakat sudah melangkah lagi bukan hanya sekedar menabung tetapi sudah menjadi masyarakat investor. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut bank untuk menawarkan berbagai macam produk-produk sehingga mampu berasaing dengan bank-bank lainnya dalam memberikan kualitas pelayannya kepada nasabah.

Ada berbagai macam pemasalahan yang dihadapi dunia perbankan dalam menjalankan aktifitas utamanya maupun dalam menawarkan jasa dari produkproduknya. Selain pertimbangan mengenai tinggi rendahnya suku bunga dari setiap bank dalam memberikan modal pinjaman, ada juga permasalahan mengenai ketersediaan produk yang ada dari setiap bank, karena tidak semua bank dapat memberikan produk-produk yang sama yang menjamin meningkatnya taraf hidup masyarakat. Ada juga permasalahan mengenai fasilitas umum yang ada dalam suatu gedung dari bank-bank tersebut. Bahkan ada juga permasalahan yang timbul pihak perbankan itu sendiri mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang berkompeten dalam pelayanan terhadap para nasabah.

Pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang berorientasi kepada kepuasan nasabah (pelanggan), perusahaan harus senantiasa memperhatikan komunikasi dengan menjalin kegiatan pelayanan yang prima yang dapat merangsang pembelian dan kepuasan pelanggan. Jasa pelayanan yang dilaksanakan perusahaan tersebut dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan, menimbulkan kapercayaan terhadap pihak nasabah, yang merupakan prioritas utama dari penerapan pelayanan yang prima, karena kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseoang setelah melihat dan merasakan kinerja hasil yang dia dapatkan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal bahwa Bank BRI Unit Maligano Kecamatan Maligano Kabupaten Muna adalah Bank yang terletak di Desa Maligano Kecamatan Maligano Kabupataen Muna dengan jumlah karyawan 9 orang. Keadaan Bank BRI Unit Maligano dari segi Kualitas pelayanannya cukup baik, hal ini dilihat dari bukti fisik *(tangibles),* seperti fasilitas AC dapat dinikmati oleh nasabah akan tetapi ruangannya agak sempit dan peyedian kursi yang kurang sehigga sebagian nasabah megantri dengan berdiri dan keadaan jaringan kadang baik kadang tidak. Kedua, dari empati *(empathy),* yaitu kurangnya perhatian kepada nasabah yang sedang menunggu proses transaksi seperti tersedianya air mineral. Ketiga, dari kehandalan *(reliability),* baik yaitu dapat dilihat dari kedisiplinan karyawan dalam menjalankan tugasnya dan terpercaya. Ke empat, dilihat dari daya tanggapa (*responseveness*) baik, yaitu cepat menanggapi keluhan nasabah saat meakukan transaksi. Kelima, dari

jaminan *(assurance*), yaitu, tidak bermasalah dalam penyimpanan berkas nasabah pinjaman, sehingga tidak mengakibatkan adanya kehilangan berkas.

Seiring dengan berkembangnya lingkungan kerja pada saat ini ada banyak sekali tantangan yang dihadapi oleh instansi pemerintah salah satunya adalah iklim organisasi dalam bekerja yang secara tidak langsung akan mempengaruhi perilaku dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, dimana pelayanan ini merupakan sumber penilaian masyarakat akan kualitas sebuah dinas yang akan menentukan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja dalam sebuah organisasi.

Era globalisasi seperti sekarang ini, perubahan iklim organisasi terjadi sangat cepat dilihat dari perkembangan informasi dan teknologi yang begitu pesat, perubahan selera pasar, tren sosial, fluktuasi ekonomi, perubahan demografi, dan kondisi dinamis lainnya. Fenomena tersebut menuntut organisasi melakukan perubahan seperti mengubah struktur, bentuk, visi, dan misi organisasi dengan tujuan agar organisasi mampu menanggapi perubahan iklim yang semakin ketat sehingga tetap mampu bersaing. Maju mundurnya sebuah organisasi di pengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut, karena hal ini akan menentukan kinerja organisasi yang secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh memberikan kontribusi bagi kualitas pelayanan dan efektivitas organisasi. Perubahan iklim organisasi membuat sebuah instansi secara simultan perlu menselaraskan kedaan yang terjadi di dalam dengan keadaan di luar sebuah lingkungan kerja.

Menurut (Simamora, 2004: 58) Iklim organisasi adalah lingkungan internal atau psikologi organisasi. Iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan SDM yang diterima oleh anggota organisasi. Perlu diketahui bahwa setiap organisasi akan memiliki iklim organisasi yang berbeda. Keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi, atau sifat individu yang ada akan menggambarkan perbedaan tersebut. Semua organisasi tentu memiliki strategi dalam memanajemen SDM. Iklim organisasi yang terbuka memacu karyawan untuk mengutarakan kepentingan dan ketidakpuasan tanpa adanya rasa takut akan tindakan balasan dan perhatian. Ketidakpuasan seperti itu dapat ditangani dengan cara yang positif dan bijaksana.Iklim keterbukaan, bagaimanapun juga hanya tercipta jika semua anggota memiliki tingkat keyakinan yang tinggi dan mempercayai keadilan tindakan.

Adapun keadaan iklim organisasi di Bank BRI Unit Maligano yang terletak di Desa Maligano Kecamatan Maligano cukup baik hal bisa dilihat dari kekompakan kerja sama atara atasan dengan para pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung awab, pegawai Bank juga cukup baik hai ini dapat di ihat dari skill dalam pelayanan dan terjalinnya hubungan komunikasi yang baik antara atasan terhadap bawahan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Teori

#### 1. Kualitas Pelayanan

##### a. Pegertian Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas menurut (Gasperz, 2007) adalah: "Kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)".Pelayanan merupakan salah satu fungsi perbankan maka sudah seharusnya itu dilakukan secara berkualitas oleh bank-bank. Menurut J. Supranto (2006:226) kualitas pelayanan adalah sebuah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yanga dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Helien (2004:7) mengemukakan Pelayanan pelanggan adalah kegiatan yang berorientasi kepada pelanggan yang terdiri dari elemen-elemen nyata berupa faktor yang bisa diraba, didengar dan dirasakan seperti ukuran, berat, warna dan sebagainya.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesung guhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan perusahaan.

##### b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut menurut Kotler dan Keller (2012:374) adalah :

1. Bukti Fisik (*tangible*)
2. Empati (*empathy*)
3. Kehandalan (*reliability*)
4. DayaTanggap (*responsiveness*)
5. Jaminan (*assurance*)

#### 2. Iklim Organisasi

##### a. Pengertian Iklim Organisasi

Menurut Davis dan Newstrom (2000), iklim organisasi adalah sebuah konsep yang menggambarkan suasana internal lingkungan organisasi yang dirasakan anggotanya selama mereka beraktivitas dalam rangka tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Wirawan (2007), iklim organisasi adalah persepsi anggota

organisasi dan mereka yang berhubungan secara tetap dengan organisasi mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin yang memengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi.
Menurut Martini dan Rostiana (2003), iklim organisasi mencerminkan kondisi internal suatu organisasi karena iklim hanya dapat dirasakan oleh anggota organisasi tersebut, dan iklim dapat menjadi sarana untuk mencari penyebab perilaku negatif yang muncul pada karyawan.

**b. Dimensi Iklim Organisasi**

Lussier (2005:487) mengatakan bahwa dimensi iklim organisasi meliputi:
1. Structure (Struktur)
2. Responsibility (Tanggung Jawab)
3. Support (Dukungan)

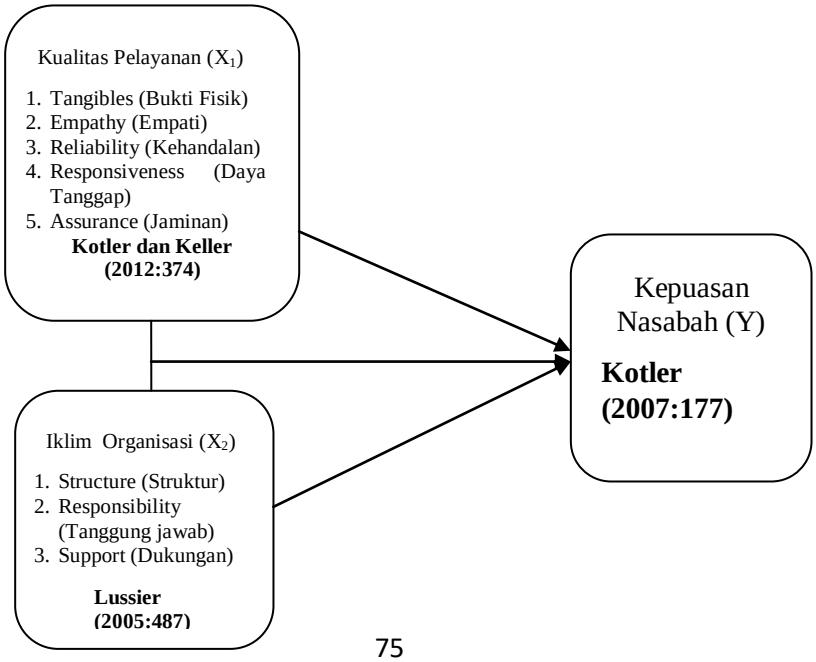
**3. Kepuasan Nasabah**

**a.PengertianKepuasan Nasabah**

Menurut Kotler (2007:177) bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan atau kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapanharapannya. Sedangkan menurut Rangkuti (2004:56) kepuasan konsumen mengacu pada perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Umar (2005:65) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.

## C. Kerangka Pikir



**D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk pertanyaan (sugiyono, 2011:223). Jadi hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Maligano Kecamatan Maligno Kabupaten Muna
2. Iklim Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Maligano Kecamatan Maligano Kabupaten Muna
3. Kualitas Pelayanan dan Iklim organisasi secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasn nasabah pada Bank BRI Unit Maligano Kecamatan Maligano Kabupaten Muna

## METODE PENELITIAN

**A. Jenis Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, jenis penelitian yang dapat di gunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitati adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-peemuan yang dapat (dapat) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

**B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini di lakukan di Bank BRI Unit Maligano yang terletak di Desa Maligano Kecamatan Maligano Kabupaten Muna.

**C.Populasi dan Sampel Penelitian**

1. Populasi

   Populasi menurut Sugiyono (2010:61) adalah "wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."Jadi jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 600 orang. Data tersebut diambil dari data bulan Desember 2016 di Bank BRI Unit Maligano Kecamatn Maligano Kabupaten Muna.

2. Sampel

   Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki populasi tersebut, bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin semua populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Pada penelitiam ini, pengambilan jumlah responden menggunakan rumus Slovin (Husein Umar 2008:78) sampel yang akan ditentukan oleh peneliti dengan presentase kelonggaran ketidak teletian adalah sebesar 10%.

Rumus Slovin = $\mathbf{n = \frac{N}{1+N\,e^2}}$

Dimana : n = Ukuran Sampel
N = Ukuran Populasi
e = tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir

Jumlah populasi yang akan teliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 600 orang. Maka data tersebut didapatkan ukuran sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{600}{1 + 600(0{,}1)^2}$$

= 85,71 dibulatkan menjadi 86

Maka dapat disimpulkan, sampel pada penelitian ini menggunakan 86 reponden. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental samling*, dimana responden peneliti merupakan nasabah yang ditemui saat pengambilan data.

## D. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sedangkan Sumber Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

## E. Metode Pengumpulan Data

Kuesioner *(Questioner)* dan studi lapangan.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan, baik terhadap data primer maupun data sekunder yan dikumpulkan oleh peneliti daam peneitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis Deskriptif Statistik Kuantitatif dan Deskriptif Kualitatif Regresi Linear Berganda yang digunakan sebagai berikut: (Umar, 2002)

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

Dimana :

| | |
|---|---|
| Y | = Kepuasan Nasabah |
| a | = konstanta |
| $b_1$, $b_2$ | = koefisien regresi masing-masing variabel |
| e | = standar *error* atau varians pengganggu |
| X1 | = Kualitas Pelayanan |
| X2 | = Iklim Organisasi |

Vol. 2 No. 2 pp 71- 87 Jurnal BUSINESS UHO: Jurnal Administras Bisnis. July 2018. Faculty of Social and Political Sciences, Halu Oleo University Kendari. Southeast Sulawesi. Indonesia. ISSN 2503-1406. Open Access At. Ojs.uho.ac.id/index.php.BUSINESSUHO.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

### 1. Sejarah Berdirinya Bank BRI Unit Maligano Kecamatan Maligano Kabupaten Muna

Bank BRI Unit Maligano didirikan pada bulan Juli 2012 di Desa Maligano Kecamatan Wakorumba Tengah. BRI Unit Maligano merupakan wilayah supervise dari BRI Cabang Raha yang pada waktu itu di pimpin oleh Bapak Dhani Novan dan ABM Bapak H. Marli.

Sebelumnya Kecamatan Maligano Wakorumba Selatan di Batu Kara ini di layani oleh BRI Unit Laino. Namun karena perkembangan ekonomi wilayah Kecamatan Maligano dan sekitarnya berkembang, dan tidak memungkinkan banyak dilayani oeh BRI Unit Laino yang juga melayani wilayah-wilayah di Kecamatan Bata Laiworo di Kecamatan Katobu, sehingga di bukalah 1 (satu) BRI Unit yang khususnya melayani masyarakat-masyarakt di Pulau Seberang.

### B. Karakteristik Responden

Karateristik responden dalam penelitian ini merupakan gambaran umum dari identitas individu para nasabah Bank BRI Unit Maligano. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa perbankan di Bank BRI Unit Maligano Kecamatan Maligano Kabupaten Muna yang ditemui secara kebetulan dilokasi penelitian dengan jumalahnya sebanyak 86 orang. Untuk lebih jelasnya, maka dapat diuraikan berdasarkan beberapa tingkat karateristik, yaitu sebagai berikut:

1. Karateristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan karateristik umur, responden yang paling banyak berkujung di Bank BRI Unit Maligano adalah responden yang memiliki tingkat usia 31-40 berjumlah 27 orang atau 31,39%.

2) Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan karateristik responden penelitian untuk jenis kelamin perempuan lebih dominan dari responden laki-laki yang berkunjung di Bank BRI Unit Maligano yaitu sebanyak 51 orang atau sebesar 59,30%. Sedangkan untuk responden laki-laki sebanyak 35 orangatau sebesar 40,70% .

3). Karateristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakahir

Berdasarkan hasil penelitian bahwa responden didominasi yang memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu berjumlah 33 orang atau 38,38% adalah responden yang paling banyak.

4) Karateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa lebih banyak yang memiliki pekerjaan petani yaitu sebanyak 29 orang atau 33,73%.

## C. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini jawaban respoden dikategorikan dalam lima kategori dengan menggunakan skala Likert.

**Tabel 4.5. Penentuan Kategori Rata-Rata Skor Pernyataan**

| No | Nilai Rata-rataSkor Jawaban | Makna Kategori/ Interpretasi |
|---|---|---|
| 1 | X ≤ 1,5 | Sangat Rendah/TidakBaik |
| 2 | 1,5 < X ≤ 2,5 | Rendah/Kurang Baik |
| 3 | 2,5 < X ≤ 3,5 | Cukup Tinggi/Cukup Baik |
| 4 | 3,5 < X ≤ 4,5 | Tinggi/Baik |
| 5 | X > 4,5 | Sangat Tinggi/Sangat Baik |

Sumber : Arikunto,2002

### 1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil jawaban responden diatas dimensi kualitas pelayanan memeperoleh rata-rata sebesar 4,11 hal ini dapat dikategorikan baik. Artinya kualitas peyanan dipengaruhi oleh kebersihan dan kenyamanan Bank, kecepatan dalam menyelesaikan keluhan, kemampuan untuk memebantu asabah,kesopanan karyawan, dan keamanan yang terjamin.

### 2. Deskripsi variabel Iklim Organisasi

Berdasarkan hasil jawaban responden dimensi iklim organisasi memeperoleh rata-rata sebesar 4,03 hai ini dapat dikategorikan baik. Artinya iklim organisasi dipengaruhi oleh kejelasan tugas yang jelas, suasana kerja yang ramah, tanggug jawab terhadap tugas, menyelesaikan tugas dengan baik, dukungan karyawan, dan dapat memebantu.

### 3. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil jawaban responden diatas dimensi kepuasan nasabah memeperoleh rata-rata sebesar 3,99 hal ini dapat dikategorikan baik. Artinya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kepuasan pelayanan, kepuasan merespon keluhan nasabah, dan keamanan pelayanan.

## C. Uji Validitas Instrumen

**Tabel 4.9. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen**

| Variabel Penelitian | Item (Indikator) | Koefisien Korelasi(r) | R Tabel | Signifikan | Keputusan |
|---|---|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan ($X_1$) | Item 1 | 0,526 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| | Item 2 | 0,667 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| | Item3 | 0,530 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| | Item 4 | 0,699 | 0,178 | 0,000 | Valid |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Item 5 | 0,724 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| | Item 6 | 0,528 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| | Item7 | 0,706 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| | Item8 | 0,669 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| | Item9 | 0,571 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| | Item10 | 0,460 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| Iklim Organisasi ($X_2$) | Item 1 | 0,617 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| | Item 2 | 0,656 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| | Item 3 | 0,631 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| | Item 4 | 0,738 | 0,178 | 0,014 | Valid |
| | Item 5 | 0,558 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| | Item6 | 0,628 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| Kepuasan Nasabah (Y) | Item 1 | 0,796 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| | Item 2 | 0,802 | 0,178 | 0,000 | Valid |
| | Item 3 | 0,869 | 0,178 | 0,000 | Valid |

Sumber : data primer diolah, 2016

## E. Uji Reliabilitas Instrumen

**Tabel 4.10. Rekapitulasi Hasil Uji Reabilitas Instrumen**

| Variabel Penelitian | Alpha | Keputusan |
|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan ($X_1$) | 0,752 | Reliabel |
| Iklim Orgnisasi ($X_2$) | 0,755 | Reliabel |
| Kepuasan Nasabah (Y) | 0,836 | Reliabel |

Sumber : data primer diolah, 2016

## F. Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan deskripsi data kualitas pelayanan dan lokasi maka hasil analisis pengaruh dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan

Dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Maligano.

**Tabel 4.11. Hasil Ringkasa Analisis Regresi Linear Berganda**

| Variabel Penelitian | Koefisien regresi | $T_{hitung}$ | T Signifikan |
|---|---|---|---|
| **Kualitas Pelayanan($X_1$)** | **0,102** | **2,659** | **0,009** |
| **Iklim Organisasi ($X_2$)** | **0,198** | **2,977** | **0,004** |
| **R = 0,564**<br>**Fhitung = 19,352**<br>**R-Square = 0,318**<br>**FSignifikan = 0,000**<br>**Constant = 2,984**<br>**Standar Eror = 1,185**<br>**Sampel = 86** | | | **N = 86**<br>**$\alpha$ = 0,05** |

Sumber: data olahan SPSS

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada tabel 4.11di atas, maka model persamaan yang menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan dan iklim organisasi terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Maligano yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1), iklim organisasi (X2), terhadap kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

**1. Persamaan Regresi Linear Berganda**

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

**= 2,984 + 0,102(X1) + 0,198(X2) + 1,185**

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = Kualitas pelayanan

X2 = Iklim Organisasi

**2. Koefisien Regresi**

Dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan iklim organisasi terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Maligano, nilainya dapat diuraikan sebagai berikut :

a. **Nilai Koefisien Regresi (b) beta ($X_1$)** Kualitas pelayanan sebesar 0,102% atau 10,2% bertanda positif, artinya bila terjadi peningkatan variabel kualitas pelayanaan dimana faktor-faktor lain konstan akan dapat meningkatkan kepusan nasabah sebesar 0,102% atau 10,2%. Artinya semakin baik kulalitas pelayanaan maka semakin tinggi kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Maligano.
b. **Nilai Koefisien Regresi (b) beta ($X_2$)** Iklim Organisasi sebesar 0,198% atau 19,8%, bertanda positif artinya bila terjadi peningkatan variabel Iklim Organisasi dimana faktor-faktor lain konstan akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,198 atau 19,8%. Artinya semakin baik iklim organisasi yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Maligano.

**3. Nilai konstan**

Nilai konstan (a) sebesar 2,984 dengan signifikan sebesar 0,043 yang berarti lebih besar dari nilai alpha (0,043 > 0,05), maka dapat diinterpretasikan bahwa secara statstik konstanta (a) tersebut sama dengan nol (a=0). Oleh karena itu, nilai konstanta tersebut (a= 2,984) dapat dimasukan dalam model regresi.

**4. Koefisien korelasi (R)**

Berdasarkan hasil perhitungan,nilai koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,564 . Ini menunjukan bahwa keeratan hubungan langsung antara

variabel kualitas pelayanan dan iklim organisasi teerhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,564. Untuk mengetahui keeratan hubugan antara kulalitas pelayanan dan iklim organisasi terhadap kepuasan nasabah maka digunakan table 4.12. berikut ini:

**Tabel 4. 12. Pedoman Untuk Memberikan Intrepetasi Koefisien Korelasi**

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|---|---|
| 0,00 – 0,199 | Sangat Rendah |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,40 – 0,599 | Sedang |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 – 1,000 | Sangat Kuat |

Sumber : Sugiyono, 2011 : 184

Berdasarkan 4.12 sebelumnya diatas telah ditemukan nilai koefisien korelasi sebesar 0,564. Nilai tersebut termasuk pada kategori sedang. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan dan iklim organisasi terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Maligano.

### 5. Koefisisen Determinasi(R Square/$R^2$)

Berdasrkan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,318. Hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan iklim organisasi mempengaruhi kepusan nasabah sebesar 31,8 %. Selebihnya yaitu sebesar 68,2% dikarenakan oleh faktor lain yang tidak dimasukan kedalam model penelitian ini. Hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan iklim organisasi dapat menjelaskan varians dari kepuasan nasabah sebesar 31,8%. Hal ini menjunkan bahwa pengaruh tersebut bahwa masih ada faktor lain yang sangat besar kontribusinya yang tidak diteliti.

## B. Pengujian Hipotesis

### 1. Uji T (Parsial)

#### a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Untuk nilai T hitung Variabel X1 sebesar 2,659 dan untuk nilai t tabel dari hasil n-k-1 (n=jumlah responden, k=variabel bebas dan terikat) sebesar 1,988 . Dengan demikian, bahwa untuk nilai T Hitung 2,977 > nilai T Tabel 1,988, maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif. Jika nilai signifikan < 0,05 berarti berpengaruh signifikan. Pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai signifikan sebesar 0,009. Oleh karena besarnya nilai signifikansi < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Maka dalam pengujian ini hipotesis pertama (H1) diterima.

**b. Variabel Iklim Organisasi (X2)**

Untuk nilai T hitung variabel X2 sebesar 2,977 dan untuk nilai t tabel dari hasil n-k-1 (n=responden, k=variabel bebas dan terikat) sebesar 1,988. Dengan demikian, bahwa untuk nilai T Hitung 2,977 > nilai T Tabel 1,988, maka variabel iklim organisasi berpengaruh positif. Jika nilai signifikan < 0,05 berarti berpengaruh signifikan. Pengujian pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,004. Oleh karena itu, besarnya nilai signifikansi < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan.

Dengan demikian berdasarkan uji t (uji parsial) di atas, variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan memperoleh nilai t hitung sebesar **2,977.**

**2. Uji F (Uji Simultan/Serempak)**

Berdasarkan Uji Anova atau Uji F dari Output SPSS, terlihat bahwa diperoleh F Hitung sebesar 19,352 dan Probabilitas sebesar 0,000. Secara lebih tepatnya, nilai F Hitung dibandingkan dengan F Tabel dimana jika F Hitung > F tabel maka secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Pada taraf $\alpha$ = 0,05 dengan derajat kebebasan pembilang/df1 (k) = 3 (Jumlah Variabel) dan derajat kebebasan penyebut/df2, diperoleh nilai F Tabel . Melihat nilai F Hitung 19,352 lebih besar dari nilai F Tabel (3,11). Dengan demikian, dari hasil pengujian diatas bahwa F Hitung lebih besar dari F Tabel maka variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

## Pembahasan

**1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Maligano Kecamatan Maligano Kabupaten Muna**

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterapkan pada nasabah Bank BRI Unit maligano Kecamatan Maligano Kabupaten Muna maka kepuasan nasabah akan semakin baik. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diterapkan pada nasabah Bank BRI Unit Maligano Kecamatan Maligano Kabupaten Muna maka Kepuasan Nasabah akan semakin buruk. Kontribusi langsung yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,102% atau 10,2%. , ini menjelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Maligano adalah sebesar 10,2%.

**2. Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian I ni menyimpulkan bahwa semakin baik iklim organisasi yang diterapkan pada nasabah Bank BRI Unit maligano maka kepuasan nasabah akan semakin baik. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk iklim organisasi yang diterapkan pada nasabah Bank BRI Unit Maligano maka Kepuasan Nasabah akan semakin buruk. Kontribusi langsung yang diberikan iklim organisasi terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,198% atau 19,8% , ini menjelaskan bahwa pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan nasabah pada nasabah Bank BRI Unit Maligano adalah sebesar 19,8%.

**3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil analisis yang ditampilkan pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan iklim organisasi secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Artinya kualitas pelayanan dan iklim organisasi akan mempengaruhi kepuasan nasabah apabila difungsikan secara bersamaan.

Pernyataan diatas dipertegas pula dengan nilai koefisien determinasi ($R^2$) sebesar 0,318. Angka ini mengindikasikan bahwa terjadinya variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan iklim organisasi 31,8%. Dengan kata lain, bahwa pengaruh langsung secara simultan dari kedua variabel kualitas pelayanan dan iklim organisasi terhadap kepuasan adalah sebesar 31,4%. Karena itu, pengaruh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model hanya sebesar 68,2%. Selain itu, tingkat keeratan hubungan secara simultan dari kedua variabel kualitas pelayanan dan iklim organisasi terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,560 atau 68,2%.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang di peroleh maka kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepusan nasabah dengan diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,102 atau 10,2%. Dengan pelayanan yang baik maka akan semakin meningkat kepuasn nasabah sehingga memeberikan peningkatan pada jumlah pengunjung pada bank BRI Unit Maligano.
2. Iklim organisasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepusan nasabah dengan diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,198 atau 19,8%.
3. Secara simultan berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayan Dan Iklim Organisasi Terhadap

Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Maligano, maka ditarik kesimpulan bahwa secara simultan Kualitas Pelayan Dan iklim organisasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Maligano. Berdasarkan Nilai $R^2$(R-Square) sebesar 0,318 menunjukkan bahwa besaran pengaruh langsung kualitas pelayanan dan iklim organisasi terhadap kepuasan nasabah adalah 31,8%. sehingga sisanya sebesar 68,2% dijelaskan diluar model penelitian.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka saran yang diberikan antara lain sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan Bank BRI Unit Maligno Kecamatan Maligano Kabupaten Muna juga harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari segi pelayanan karyawan dan lebih mengutamakan kepuaan nasabah sehingga mampu bersaing dengan bank-bank lain yang ada.
2. Bagi pimpinan organisasi leb ih memperhatikan iklim organisasi dengan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan meningkatkan rasa kerja sama dalam bekerja sehingga pegawai akan merasa lebih diperhatikan organisasi dan dapat lebih meningkatkan tanggung jawab pekerjaannya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya mampu mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya dengan konsep ataupun tema yang sejenis.

## DAFTAR PUSTAKA

Adrian Payne.2007. *The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa)* .Jakarta: Salemba Empat.

Akdon, Riduwan. (2011*). Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung : Alfabeta.

Abdullah. 2012. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. Bank Syariah: *Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.

Bariah, Zaenal Abidin, Harlina Nurtjahjanti. 2008. *Hubungan antara Kualitas Layanan Bank dengan Minat Menabung Nasabah PT. BRI Kantor Cabang Ungaran.* Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru. http://repository.upi.edu/17628/4/S_MBS_1001311_Bibliography.

Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta.

Fatimah, Sofiani. 2008. Pengaruh Pelayanan BCA Bizz terhadap Tingkat Tabungan pada PT. Bank Central Asia Cabang Pembantu Pusat Pasar Medan. Skripsi pada Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

Ghozali,I.(2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang:Undip

Helien. (2004). *Econometric Analysis*. 5th Ed., Prentice Hall. (Upper Saddle River,NJ).

Jasfar, Farida (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, cetakan pertama. Penerbit Ghalia.

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa : Benyamin Molan.Indeks. Jakarta.

Kasmir. 2002. *Dasar – dasar Perbankan.* Jakarta: Raja Grafindo Persada. Volume 3 Nomor 2, Desember 2012 297 Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap...Kesuma, Sari. "Olah Data dan Analisa Statistik SPSS danAMOS".Diambildari http://spssamos.blogspot.com/2012_04_01_archive.html,tanggal 10 Juli 2012.

Lovelock, Chritoper dan Wirtz, Jochen, 2011. *Services Marketing Management.* Edition. Jhn Wiley & Sons, Inc. New Jersey.

Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Made Pidarta. (2004). *Manajemen Pendidikan Indonesia.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Nasution. (2004). *Pembelajaran Quantum Learning*. Bandung: Aglesindo.

Rangkuti, 2004.Freddy. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka. Jakarta.

Sagala, S. (2008). *Budaya dan Reinventing Organisasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Cetakan ketiga.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Sugiyono. 2012.*Metode Penelitian Bisnis.* Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Chandra. 2011. *Service, Quality dan Satifaction*, Yogyakarta: PenerbitAbadi.

Tho'in Muhammad, "*Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali*", *Muqtasid Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah STAIN Salatiga, Vol. 2*, (Juli 2011).

Umar, Husein, 2002, "*Metodologi Penelitian",* Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wirawan, 2007, *Budaya dan iklim organisasi*, Salemba Empat, Jakarta.