



PENGARUH PRODUK ATM SUKA-SUKA TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) CABANG MADIUN

Nita Dwi Prawitasari
Program Studi Pendidikan Akuntansi-FPIPS
IKIP PGRI MADIUN
e-mail: nitadwi_prawitasari@ymail.com

ABSTRAK

Persaingan memperebutkan nasabah bank di Indonesia sangat ketat. Dengan jumlah bank yang semakin banyak dan produk yang ditawarkan bank, kualitas pelayanan dan variasi produk masih ampuh bagi bank untuk mempertahankan dan mendapatkan nasabah baru. Oleh karena itu, Bank BTN meluncurkan Kartu ATM Suka-Suka bagi para nasabahnya. Tujuan penelitian (1) mengetahui apakah produk ATM Suka-Suka meliputi kinerja, keistimewaan, keandalan, daya tahan, kesesuaian, dan estetika secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTN cabang Madiun (2) mengetahui apakah produk ATM Suka-Suka meliputi kinerja, keistimewaan, keandalan, daya tahan, kesesuaian, dan estetika secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTN cabang Madiun.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Sampel yang diteliti adalah sebanyak 60 orang dengan cara memberikan angket kepada nasabah yang datang dan membuat kartu ATM Suka-Suka di Bank BTN. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini adalah (1) Produk ATM Suka-Suka secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTN cabang Madiun. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah variabel kesesuaian dan variabel kinerja produk. Sedangkan variabel keandalan dan estetika bernilai negatif artinya kedua variabel ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel daya tahan dan keistimewaan tidak terlalu dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. (2) Produk ATM Suka-Suka meliputi kinerja, keistimewaan, keandalan, daya tahan, kesesuaian, dan estetika secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTN cabang Madiun.

Kata Kunci : Produk ATM Suka-Suka, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Krisis ekonomi yang melanda Indonesia yang terjadi pada akhir tahun 1997-an merupakan awal mula yang menjadi penyebab perubahan kondisi perbankan di Indonesia. Banyak bank yang masuk ke dalam kategori bank tidak sehat yang mengakibatkan banyaknya bank yang terkena likuidasi sehingga bank tersebut tutup dan tidak dapat beroperasi lagi. Dalam rangka menghadapi kondisi tersebut, dunia perbankan melakukan perubahan dengan cara membenahi manajemennya dan melakukan berbagai strategi yang tepat guna meraih nasabah secara maksimal dengan melalui penawaran berbagai produk-produknya.

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. (Kotler, 2008:2). Munculnya produk –produk baru dengan beraneka ragam fasilitas, akhirnya memaksa para bankir untuk menentukan suatu cara yang tepat dan menjadikan produk yang ditawarkan berbeda dengan produk pada bank-bank lain. Ada banyak sekali produk dan fasilitas yang dapat ditawarkan untuk menarik minat seseorang untuk menjadi nasabah dari suatu Bank. Banyak bank yang menawarkan kemudahan transaksi, kemudahan tarik tunai, belanja online, suku bunga ringan, kemudahan administrasi dan lain sebagainya. Bahkan



The 7th FIPA (Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi)
Program Studi Pendidikan Akuntansi – FPIPS
IKIP PGRI MADIUN
Sabtu, 12 Maret 2016

tidak sedikit yang melakukan promosi dengan memberikan banyak hadiah yang beraneka ragam. Tujuannya agar nasabah menabung dan menanamkan uangnya di bank tersebut. Produk yang kompetitif memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan jumlah nasabah sebuah bank selain faktor-faktor lainnya. Apalagi nasabah benar – benar memiliki kebebasan untuk pindah ke bank lain. Jadi apabila Bank tidak melakukan inovasi dalam produknya maka tiap nasabah dapat dengan mudah pindah ke bank lain. Untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya yang dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan.

ATM atau yang disebut dengan *Cash Card* adalah kartu yang dapat digunakan untuk penarikan tunai, baik di counter-counter bank maupun pada anjungan ATM. Dengan demikian seorang pemegang kartu ATM harus memiliki tabungan di bank. Penarikan hanya bisa dilakukan bila saldo yang dimiliki mencukupi untuk ditarik. (Taswan, 2008: 308).

Salah satu Bank yang selamat dari krisis ekonomi dan masih eksis sampai sekarang adalah Bank BTN. Bank Tabungan Negara Tbk (BTN) adalah Bank spesialis pembiayaan perumahan di Indonesia. Namun selain menangani tentang pembiayaan rumah, Bank BTN juga melayani kegiatan seperti bank-bank lainnya.

Menurut Direktur Konsumer BTN, Irman Alvian Zahiruddin (Kompas, 15 Maret 2015) mengatakan bahwa jumlah pemegang Kartu Debit BTN saat ini telah mencapai lebih dari 1,8 juta diseluruh Indonesia. Pada periode tahun 2014, jumlah transaksi elektronik banking Bank BTN telah mencapai 78 juta transaksi atau meningkat lima kali lipat jika dibandingkan lima tahun lalu.

Dengan adanya trend peningkatan ini, Bank BTN meluncurkan Kartu ATM Suka-Suka bagi para nasabahnya. ATM Suka-suka merupakan jenis ATM yang baru dimana kartu debit ini merupakan layanan khusus bagi nasabah BTN untuk memasang foto favoritnya di kartu ATM. Kartu ATM Suka-Suka merupakan layanan tambahan yang diberikan kepada nasabah yang dapat berfoto sendiri atau bersama rekan atau keluarganya untuk dicetak di kartu ATM.

Hal ini merupakan terobosan dari bank BTN karena melihat dan memberikan sentuhan beda pada produk layanan Bank BTN yang bertujuan untuk mengapresiasi kebutuhan pasar di Indonesia. Selain itu alasan peluncuran kartu ATM suka-suka ini dikarenakan perkembangan tren *selfie* yang saat ini semakin marak menjadi. Untuk memfasilitasi keinginan nasabah tersebut akhirnya Bank BTN menerbitkan Kartu Suka-Suka. Hal ini menjadikan Kartu ATM BTN menjadi unik, karena berbeda dengan Kartu ATM nasabah BTN lainnya. Adapun, bagi nasabah Bank BTN yang ingin memasang foto favoritnya tersebut, harus merogoh kocek senilai Rp35.000 per kartu. Bank BTN berharap dengan produk anyar tersebut, bakal menambah 180.000 kartu ATM BTN baru. (Bisnis.com, diakses Minggu, 15 Maret 2015)

Salah satu cabang dari PT. Bank BTN, Tbk adalah Bank BTN cabang Madiun. Madiun merupakan salah satu kota yang cukup besar di Jawa Timur. Seperti pada kota-kota lainnya, *trend selfie* juga sedang marak di kota ini. Trend ini berkembang karena banyak seiringnya jumlah pengguna ponsel. Dengan ponsel ini banyak orang yang melakukan selfi dan mengunggahnya di jejaring sosial. Diharapkan dengan adanya produk ATM Suka-Suka tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang dapat meningkatkan jumlah nasabah dari Bank BTN Cabang Madiun.

Berdasarkan uraian latar belakang ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Produk Atm Suka-Suka Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Btn Cabang Madiun”.



1. ATM (*Automated Teller Machine*)

a. Pengertian ATM

ATM atau yang disebut dengan *Cash Card* adalah kartu yang dapat digunakan untuk penarikan tunai, baik di *counter-counter* bank maupun pada anjungan ATM. Dengan demikian seorang pemegang kartu ATM harus memiliki tabungan di bank. Penarikan hanya bisa dilakukan bila saldo yang dimiliki mencukupi untuk ditarik. (Taswan, 2008: 308).

Menurut Kasmir (2013: 308) mengatakan bahwa ATM merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur. ATM (*Automatic Teller Machine*) atau dalam bahasa Indonesia menjadi Anjungan Tunai Mandiri.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ATM (*Automated teller machine*-anjungan tunai mandiri) adalah suatu produk Bank yang yang diberikan kepada nasabah simpanan pihak ketiga yaitu pemilik rekening tabungan atau rekening rekening lainnya yang ditentukan oleh bank atas nama pribadi bukan atas nama lembaga

b. Indikator Produk ATM

Menurut Tjiptono (dalam Nur, 2014: 2) dimensi kualitas produk meliputi :

- 1) Kinerja (*Performance*)
- 2) Keistimewaan tambahan (*Features*)
- 3) Keandalan (*Reliability*)
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Specifications*)
- 5) Daya tahan (*Durability*)
- 6) Estetika (*Asthetic*)

2. Nasabah

a. Pengertian

Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. (Ali, 2013: 1). Di dalam UU Perbankan dimuat tentang jenis dan pengertian nasabah. Dalam Pasal 1 angka 17 disebutkan bahwa pengertian nasabah yaitu pihak yang menggunakan jasa bank (Kasmir, 2013: 333).

Jadi bisa diartikan bahwa nasabah bank adalah bank customer yaitu pihak yang menggunakan jasa bank / perbankan.

b. Kepuasan Nasabah

Kotler and Keller (2008 : 139) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Kuswadi (dalam Yulinda, 2012: 6) kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa, yaitu:

- 1) Mutu produk atau jasa
- 2) Mutu pelayanan
- 3) Harga
- 4) Waktu penyerahan
- 5) Keamanan

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang di rasakan dengan harapannya atau rasa senang atau puas yang dimiliki oleh nasabah setelah keinginannya tercapai.

HIPOTESIS PENELITIAN



The 7th FIPA (Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi)
Program Studi Pendidikan Akuntansi – FPIPS
IKIP PGRI MADIUN
Sabtu, 12 Maret 2016

Menurut Sugiyono (2011: 64) mengemukakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah landasan teori, dan tujuan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

1. Diduga ada pengaruh secara parsial variabel kinerja (X1), keistimewaan (X2), keandalan (X3), daya tahan (X4), kesesuaian (X5), dan estetika (X6) terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Cabang Madiun.
2. Diduga ada pengaruh secara simultan variabel kinerja (X1), keistimewaan (X2), keandalan (X3), daya tahan (X4), kesesuaian (X5), dan estetika (X6) terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Cabang Madiun.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *kuantitatif*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna ATM Suka-Suka di Bank BTN Cabang Madiun sebanyak 153 nasabah. Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan berdasarkan rumus Slovin diperoleh sebanyak 60 orang. Teknik pengambilan sampel dengan *sampling aksidental*. Menurut Sugiono (2011:73) bahwa "Sampling aksidental adalah teknik penentu sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan sumber data.

ANALISIS DATA

A. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik pengolahan data yang dilakukan dengan metode sebagai berikut :

1. Validitas Instrumen Penelitian

Validitas adalah "tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. (Sugiyono, 2011 : 121). Variabel dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Variabel dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$

2. Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat pengukuran mempunyai kehandalan dalam mengukur. Dalam hal ini bila *Reliability coefficient* (alpha) nilainya $> r_{tabel}$ maka variabel dan butir pertanyaan yang diukur dapat dipercaya atau diandalkan.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji persyaratan untuk statistik parametrik, berupa :

1) Uji Normalitas

Dengan melihat Grafik Histogram dan P-Plot yang dihasilkan dari program SPSS seorang peneliti dapat mengetahui apakah data data yang dipakai mempunyai distribusi yang normal atau tidak.

2) Uji Homogenitas

Dalam statistik Uji Homogenitas digunakan untuk mengetahui varian dari beberapa populasi sama atau tidak. Uji Homogenitas digunakan sebagai bahan acuan untuk menentukan keputusan uji statistik. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji homogenitas adalah :

a) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah tidak sama.



The 7th FIPA (Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi)
Program Studi Pendidikan Akuntansi – FPIPS
IKIP PGRI MADIUN
Sabtu, 12 Maret 2016

- b) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah sama.
- b. Uji persyaratan untuk regresi linear berganda, meliputi:
1. Uji Garis Regresi (Linearitas)
Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel predictor (X) dengan variabel kriterium (Y). Dalam beberapa referensi dinyatakan bahwa Uji Linearitas merupakan syarat sebelum dilakukannya Uji Regresi Linear
 2. Uji Multikolonieritas
Uji multikolonieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolonieritas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolonieritas. Untuk mendeteksi tidak adanya multikolonieritas dengan melihat nilai Tolerance $\leq 0,10$ atau nilai VIF $< 10,00$
 3. Uji Autokorelasi
Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Metode pengujian yang digunakan adalah dengan uji Durbin-Watson (uji DW).
 4. Uji Heteroskedastisitas
Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik maka tidak terjadi heteroskedastisitas, yaitu $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,005$

4. Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linier berganda (Hussain, 2010: 307) adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

a	: Konstanta	X2	: Keistimewaan
b1,b2 ,b3	: Koefisien garis regresi	X3	: Keandalan.
e	: <i>Error</i>	X4	: Daya Tahan
Y	: Kepuasan Nasabah	X5	: Kesesuaian
X1	: Kinerja	X6	: Estetika.

5. Uji t (Uji Signifikasi)

Pengujian menggunakan uji satu sisi dengan tingkat signifikansi $\alpha=5$. Penghitungan uji t ini dengan menggunakan program SPSS Versi 16 dengan hipotesis jika ($t_{hitung} > t_{tabel}$) maka signifikan, dan jika ($t_{hitung} < t_{tabel}$) maka tidak signifikan.

6. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) secara bersama-sama. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada derajat kesalahan harga $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka berarti variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) berpengaruh secara bersama-sama sehingga hipotesis diterima.

HASIL PENELITIAN

1. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

1) Uji Validitas

Tabel
 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

No	Indikator	Item Kuisisioner	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Kinerja	1	0,702	0,254	Valid
2		2	0,765	0,254	Valid
3	Keistimewaan	1	0,867	0,254	Valid
4		2	0,811	0,254	Valid
5	Keandalan	1	0,762	0,254	Valid
6		2	0,791	0,254	Valid
7	Daya tahan	1	0,950	0,254	Valid
8		2	0,617	0,254	Valid
9	Kesesuaian	1	0,831	0,254	Valid
10		2	0,709	0,254	Valid
11	Estetika	1	0,859	0,254	Valid
12		2	0,721	0,254	Valid

Sumber : Lampiran Validitas Produk

Dengan menggunakan tingkat signifikansi (α) 5% dari 12 item kuisisioner penelitian ini, hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, artinya seluruh item instrumen penelitian ini memiliki hubungan signifikan dengan skor total. Dengan demikian 12 item variabel (X) tersebut adalah valid dan sah digunakan sebagai instrumen pengukuran dalam penelitian ini.

Peneliti kemudian menguji instrumen validitas kepuasan nasabah (Y) dan didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel
 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Item Kuisisioner	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	1	0,292	0,254	Valid
2	2	0,369	0,254	Valid
3	3	0,610	0,254	Valid
4	4	0,626	0,254	Valid
5	5	0,667	0,254	Valid
6	6	0,692	0,254	Valid
7	7	0,547	0,254	Valid
8	8	0,574	0,254	Valid
9	9	0,630	0,254	Valid
10	10	0,406	0,254	Valid

Sumber : Lampiran Validitas Kepuasan Nasabah

Dengan menggunakan tingkat signifikansi (α) 5% dari 10 item kuisisioner penelitian ini, hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, artinya seluruh item instrumen penelitian ini memiliki hubungan signifikan dengan skor total. Dengan demikian 10 item variabel kepuasan nasabah (Y) tersebut adalah valid dan sah digunakan sebagai instrumen pengukuran dalam penelitian ini.

2) Uji Reliabilitas



The 7th FIPA (Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi)
Program Studi Pendidikan Akuntansi – FPIPS
IKIP PGRI MADIUN
Sabtu, 12 Maret 2016

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpha Hitung	R table	Keterangan
1.	X 1	0,390	0,254	Reliabel
2.	X 2	0,578	0,254	Reliabel
3.	X 3	0,341	0,254	Reliabel
4	X 4	0,379	0,254	Reliabel
5	X 5	0,322	0,254	Reliabel
6	X 6	0,405	0,254	Reliabel
7	Y	0,737	0,254	Reliabel

Sumber : Lampiran Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua item variabel mempunyai nilai $\alpha > r$ hitung, maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian yang ada itu valid dan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji persyaratan untuk statistik parametrik, berupa :

1) Uji Normalitas

Berikut ini dapat dilihat tabel uji *Kolmogorof-Smirnov*:

Tabel

Uji *Kolmogorof-Smirnov*

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.77284705
Most Extreme Differences	Absolute	.141
	Positive	.141
	Negative	-.099
Kolmogorov-Smirnov Z		1.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.182

a. Test distribution is Normal.

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa data variabel kepuasan nasabah (Y) berdistribusi normal.

h sebesar 0,182

2) Uji Homogenitas

Tabel

Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

Y			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.478	7	48	.846

Berdasarkan output SPSS di atas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kepuasan nasabah (Y) berdasarkan variabel Kualitas Produk (X) = 0,846 > 0,05, artinya data variabel kepuasan nasabah (Y) berdasarkan variabel kualitas produk (X) mempunyai varian yang sama.

b. Uji Persyaratan Untuk Regresi Linear Berganda

1) Uji Garis Regresi (Uji Linearitas)

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak.

Tabel
Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X	Between Groups	(Combined)	192.356	11	17.487	3.221	.002
		Linearity	145.413	1	145.413	26.781	.000
		Deviation from Linearity	46.943	10	4.694	.865	.571
	Within Groups		260.627	48	5.430		
	Total		452.983	59			

Berdasarkan nilai signifikansi : dari output di atas, diperoleh nilai signifikansi = 0,571 lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kualitas produk ATM Suka-Suka (X) dengan variabel kepuasan nasabah (Y).

2) Uji Multikolonieritas

Tabel
Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	16.738	2.844		5.886	.000		
	Kinerja (X1)	1.875	.616	.520	3.042	.004	.255	3.927
	Keistimewaan (X2)	.508	.360	.165	1.412	.164	.545	1.836
	Keandalan (X3)	-2.317	.891	-.567	-2.600	.012	.156	6.400
	Daya Tahan (X4)	1.420	.753	.376	1.885	.065	.187	5.347
	Kesesuaian (X5)	2.420	.566	.571	4.276	.000	.417	2.396
	Estetika (X6)	-.517	.677	-.139	-.764	.448	.223	4.484

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan tabel hasil pengujian nilai *Tolerance* semua variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF semua variabel independen lebih kecil dari 10,00. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Multikolonieritas.

3). Uji Autokorelasi

Tabel 4.19
Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.716 ^a	.512	.457	2.04123	1.580

a. Predictors: (Constant), VAR00006, VAR00004, VAR00002, VAR00005, VAR00003, VAR00001

b. Dependent Variable: VAR00007

Berdasarkan output di atas, diketahui nilai DW 1,580, selanjutnya nilai ini akan dibandingkan dengan nilai table signifikansi 5%, jumlah sampel N=60 dan jumlah variabel independen 6 (K=6) = 2.12 (lampiran tabel Durbin Watson) maka diperoleh nilai du 1,183.

Nilai DW 1,580 lebih besar dari batas atas (du) yakni 1,183 dan kurang dari (4-du) 4-1,183 = 2,817 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjapat autokorelasi.

4) Uji Heteroskedastisitas

Tabel
Uji Heteroskedastisitas Dengan SPSS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.779	1.709		2.212	.031		
	Kinerja (X1)	.627	.349	.427	1.794	.079	.258	3.873
	Keistimewaan (X2)	-.288	.204	-.230	-1.414	.163	.552	1.811
	Keandalan (X3)	.027	.518	.016	.053	.958	.164	6.088
	Daya Tahan (X4)	.479	.456	.283	1.051	.298	.202	4.948
	Kesesuaian (X5)	-.955	.322	-.525	-2.966	.005	.467	2.139
	Estetika (X6)	-.279	.384	-.185	-.725	.471	.226	4.426

a. Dependent Variable: RES_2

Berdasarkan output di atas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kinerja, keistimewaan, keandalan, daya tahan, kesesuaian, dan estetika lebih besar atau sama dengan 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada semua variabel yang diteliti. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Tabel
Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	16.738	2.844		5.886	.000		
	Kinerja (X1)	1.875	.616	.520	3.042	.004	.255	3.927
	Keistimewaan (X2)	.508	.360	.165	1.412	.164	.545	1.836
	Keandalan (X3)	-2.317	.891	-.567	-2.600	.012	.156	6.400
	Daya Tahan (X4)	1.420	.753	.376	1.885	.065	.187	5.347
	Kesesuaian (X5)	2.420	.566	.571	4.276	.000	.417	2.396
	Estetika (X6)	-.517	.677	-.139	-.764	.448	.223	4.484

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Pada tabel korelasi menunjukkan suatu hubungan. Korelasi antara kualitas produk dengan kepuasan nasabah. Dari tabel di atas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 16,738 + 1,875 X1 + 0,508 X2 + -2,317 X3 + 1,420 X4 + 2,420 X5 + -0,517 X6$$

Hasil regresi berganda di atas menunjukkan bahwa variabel bebas yakni Kinerja, keistimewaan, daya tahan, dan kesesuaian berpengaruh positif terhadap variabel terikat yakni kepuasan nasabah. Di mana setiap kenaikan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti pula oleh kenaikan variabel terikat. Selain itu dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel bebas yang dominan adalah variabel kesesuaian 2,420.

4. Uji F

Tabel
Uji F dengan SPSS

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	285.547	6	47.591	13.602	.000 ^a
	Residual	185.436	53	3.499		
	Total	470.983	59			

a. Predictors: (Constant), Estetika (X6), Daya Tahan (X4), Keistimewaan (X2), Kesesuaian (X5), Kinerja (X1), Keandalan (X3)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Pada tabel diatas diketahui bahwa nilai F hitung adalah 13,602 dan F tabel adalah 2.27. Hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,602 > 2,27$) yang artinya menunjukkan bahwa kualitas produk yang terdiri atas kinerja, keistimewaan, keandalan, daya tahan, kesesuaian, dan estetika secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

5. Uji t

Tabel
Uji t dengan SPSS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.738	2.844		5.886	.000
	Kinerja (X1)	1.875	.616	.520	3.042	.004
	Keistimewaan (X2)	.508	.360	.165	1.412	.164
	Keandalan (X3)	-2.317	.891	-.567	-2.600	.012
	Daya Tahan (X4)	1.420	.753	.376	1.885	.065
	Kesesuaian (X5)	2.420	.566	.571	4.276	.000
	Estetika (X6)	-.517	.677	-.139	-.764	.448

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji t ini diketahui bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh adalah variabel kesesuaian dan variabel kinerja produk. Kedua variabel ini bernilai positif dan signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Sedangkan variabel keandalan dan estetika bernilai negatif artinya kedua variabel ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel daya tahan dan keistimewaan tidak terlalu dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

PEMBAHASAN

1. Produk ATM Suka-Suka meliputi kinerja, keistimewaan, keandalan, daya tahan, kesesuaian, dan estetika secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTN cabang Madiun.

Dari hasil penghitungan didapatkan bahwa pada variabel kinerja (X1) diketahui bahwa nilai sig. sebesar 0,04 dengan t hitungnya adalah 3,042. Penghitungannya nilai sig. $0,04 < sig. 0,05$ dan $t_{hitung} 3,042 > t_{tabel} 2,005$ artinya secara parsial ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel kinerja dengan kepuasan nasabah. Kinerja suatu produk sangat mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah. Kinerja ATM bisa diukur dari aspek kemudahan dalam melakukan tarik tunai dimana saja. Selain itu juga kemudahan melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan ATM.



The 7th FIPA (Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi)
Program Studi Pendidikan Akuntansi – FPIPS
IKIP PGRI MADIUN
Sabtu, 12 Maret 2016

Pada variabel keistimewaan (X2) diketahui bahwa nilai sig. sebesar 1,64 dengan t hitungnya adalah 1,412. Penghitungannya nilai sig. $1,64 > \text{sig. } 0,05$ dan t hitung $1,412 < t$ tabel 2.005 artinya secara parsial tidak ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel keistimewaan dengan kepuasan nasabah. Dari hasil ini didapatkan fakta bahwa produk ATM Suka-suka tidak ada keistimewaan khusus dibandingkan kartu ATM dari bank yang lain kecuali dapat memasang foto sendiri pada kartu ATM.

Pada variabel keandalan (X3) diketahui bahwa nilai sig. sebesar 0,12 dengan t hitungnya adalah -2,600. Penghitungannya nilai sig. $0,12 > \text{sig. } 0,05$ dan t hitung $-2,600 < t$ tabel 2.005 artinya secara parsial tidak ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel keandalan dengan kepuasan nasabah. Artinya produk ATM Suka-Suka dari sisi keandalan kurang dapat memuaskan pelanggannya. Untuk itu bank BTN harus dapat melakukan perbaikan secara menyeluruh dan melakukan evaluasi tentang keandalan kartu ATM Suka-Suka sehingga nasabah dapat merasakan keandalan kartu ATM Suka-Suka ini. Keandalan disini adalah dapat melakukan tarik tunai dan kegiatan perbankan lainnya dengan mudah dan dengan biaya yang murah. Kurangnya fasilitas ATM dari Bank BTN sehingga kartu ATM Suka-Suka kurang bisa diandalkan, karena apabila melakukan tarik tunai di ATM Bersama atau ATM Bank lainnya dikenakan biaya lebih banyak dibandingkan di ATM bank BTN.

Pada variabel daya tahan (X4) diketahui bahwa nilai sig. sebesar 0,65 dengan t hitungnya adalah 1,885. Penghitungannya nilai sig. $0,65 > \text{sig. } 0,05$ dan t hitung $1,885 < t$ tabel 2.005 artinya secara parsial tidak ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel daya tahan dengan kepuasan nasabah. Artinya pada kartu ATM Suka-suka ini daya tahan kartu ini kurang dapat diandalkan sebagai salah satu indikator kepuasan nasabah. Kartu ATM Suka-Suka mempunyai daya tahan yang kurang karena apabila terlalu sering digunakan maka gambar akan memudar sehingga dapat mengurangi dari keindahan kartu itu sendiri. Daya tahan kartu ATM itu harus lebih kuat dibandingkan dengan kartu ATM yang lain yang cenderung mudah tergores atau rusak.

Pada variabel kesesuaian (X5) diketahui bahwa nilai sig. sebesar 0,00 dengan t hitungnya adalah 4,276. Penghitungannya nilai sig. $0,00 < \text{sig. } 0,05$ dan t hitung $4,276 > t$ tabel 2.005 artinya secara parsial ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel kesesuaian dengan kepuasan nasabah.. Nasabah merasa puas karena produk yang diterima sesuai dengan yang ditawarkan oleh bank BTN, diantaranya dapat menampilkan foto sendiri, kualitas kartu yang standart, dapat melakukan tarik tunai dimana saja dan lain sebagainya. Hal ini membuat nasabah merasa puas karena harapan konsumen terhadap suatu produk itu sesuai dan tidak mengecewakan.

Pada variabel estetika (X6) diketahui bahwa nilai sig. sebesar 0,44 dengan t hitungnya adalah -0,764. Penghitungannya nilai sig. $0,44 > \text{sig. } 0,05$ dan t hitung $-0,764 < t$ tabel 2.005 artinya secara parsial tidak ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel estetika dengan kepuasan nasabah. Artinya tidak ada hal yang menarik dari kartu ATM Suka-suka ini. Estetika atau keindahan kartu ATM Suka-Suka ini dikarenakan beberapa hal, diantaranya desain kurang elegan, kualitas gambar yang kurang jelas, kartu ATM cepat luntur atau rusak dan sebagainya, kurang adanya kesan mewah sehingga pelanggan atau nasabah kurang merasa puas terhadap kartu ATM Suka-Suka ini.

Diantara keenam indikator kualitas produk tersebut, indikator kinerja dan kesesuaian mempunyai nilai yang lebih dominan dibandingkan indikator kualitas produk yang lainnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2008:218) yang mengemukakan bahwa indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan konsumen atau nasabah adalah kinerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dan tanggapan terhadap kualitas pelayanan atau produk yang diberikan. Oleh karena itu, bank BTN perlu untuk meningkatkan kinerja produknya dan lebih meningkatkan pada aspek-aspek kualitas produk lainnya.



The 7th FIPA (Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi)
Program Studi Pendidikan Akuntansi – FPIPS
IKIP PGRI MADIUN
Sabtu, 12 Maret 2016

2. Produk ATM Suka-Suka meliputi kinerja, keistimewaan, keandalan, daya tahan, kesesuaian, dan estetika secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTN cabang Madiun.

Berdasarkan penghitungan dengan SPSS didapatkan nilai f hitung adalah 13,602 dan f tabel adalah 2,27. Hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,602 > 2,27$) yang artinya menunjukkan bahwa kualitas produk yang terdiri atas kinerja, keistimewaan, keandalan, daya tahan, kesesuaian, dan estetika secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut

1. Produk ATM Suka-Suka meliputi kinerja, keistimewaan, keandalan, daya tahan, kesesuaian, dan estetika secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTN cabang Madiun. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah variabel kesesuaian dan variabel kinerja produk. Kedua variabel ini bernilai positif dan signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Sedangkan variabel keandalan dan estetika bernilai negatif artinya kedua variabel ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel daya tahan dan keistimewaan tidak terlalu dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Produk ATM Suka-Suka meliputi kinerja, keistimewaan, keandalan, daya tahan, kesesuaian, dan estetika secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTN cabang Madiun. Variabel kualitas produk yang terdiri atas kinerja, keistimewaan, keandalan, daya tahan, kesesuaian, dan estetika berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan nasabah.

SARAN

Dari hasil penelitian ini, berdasarkan kesimpulan disarankan sebagai berikut :

1. Bagi Bank
 - a. Bank untuk terus meningkatkan kinerja dan kesesuaian kartu ATM Suka-Suka. Hal ini dikarenakan kedua variabel tersebut paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa puas akan dapat menarik nasabah lainnya.
 - b. Bank harus membenahi keandalan dan estetika kartu ATM Suka-Suka. Hal ini dikarenakan kedua variabel dari kualitas produk tersebut kurang dapat memuaskan nasabah. Bank harus mampu memenuhi keinginan pelanggan dengan menambah fasilitas mesin ATM yang terletak di berbagai tempat yang strategis agar dapat diandalkan dan memperbaiki kualitas kartu maupun hasil gambar atau foto sehingga kartu ATM Suka-Suka memiliki keindahan tersendiri dan mempunyai kesan stylish.
2. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini banyak memiliki keterbatasan, oleh sebab itu diharapkan kepada peneliti lain untuk melanjutkan dan mengembangkan substansinya dengan substansi penelitian yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Suryanto. 2013. *Pengelolaan BPR dan Lembaga Keuangan Mikro*. CV Andi Offset : Yogyakarta
- Buchari Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.



The 7th FIPA (Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi)
Program Studi Pendidikan Akuntansi – FPIPS
IKIP PGRI MADIUN
Sabtu, 12 Maret 2016

- Dwi Kartika Putri. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal. Management Analysis Journal* 3 (2). Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang
- Fandy Tjiptono, 2008. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi.
- Gerardo Andrew Tumangkeng. (2013). Kualitas Produk, Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kpr Bank BTN Cabang Manado. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4 Desember 2013, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Hussain Umar. 2010. *Riset Pemasaran Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
<http://www.btn.co.id/>, *Produk dan Layanan Jasa*. diakses bulan Oktober 2015
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta : Kencana.
- Kasmir. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Markoni. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis – ISSN: 2085-1375* Edisi Ke-VI, November 2011. Jurnal. Politeknik Negeri Sriwijaya
- Nur Shaadiqawati. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Kamera Tipe Digital Slr Merek Canon Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal*. Universitas Telkom.
- Philip Kotler dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ketiga Belas. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta. : Erlangga
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi Ketiga belas. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta. : Erlangga
- Soffan Arif. (2013). Kualitas Pelayanan Pengelolaan Atm Dan Kepuasan Nasabah: Studi Pada Bank Bni 1946 Pasuruan. *Jurnal. Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 1 Nomor 1, Januari 2013
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*, Alfabeta :Bandung
- Taswan. 2008. *Akuntansi Perbankan*. UPP STIM YKPN : Yogyakarta
- Yulinda. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Sumut Sejahtera I Pada PT Bank Sumut Cabang Utama Medan. *Jurnal Ekonom*, Vol 16, No 1, Januari 2013. Fakultas Ekonomi USU