



# **ANALISIS PENGARUH RELIABILITAS PELAYANAN, RESPONSIVITAS PETUGAS, DAN INTENSITAS EMPATI PETUGAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Edi Sukarjono

## **ABSTRAK**

**ANALISIS PENGARUH RELIABILITAS PELAYANAN, RESPONSIVITAS PETUGAS, DAN INTENSITAS EMPATI PETUGAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH.** Penelitian ini merupakan kegiatan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam bertransaksi di bank. Tujuan penelitian adalah untuk mengkaji dan menganalisis besaran dari variabel penelitian berikut : (1) Kondisi : reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, dan intensitas empati petugas. (2) Kondisi kepuasan nasabah. (3) Seberapa besar pengaruh : reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, dan intensitas empati petugas terhadap kepuasan nasabah secara parsial. (4) Seberapa besar pengaruh : reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, dan intensitas empati petugas terhadap kepuasan nasabah secara simultan. Penelitian kuantitatif ini dijabarkan dalam analisa deskriptif dan verifikatif dan dilakukan di PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang ITC Kuningan Jakarta dengan menggunakan jasa penyebar kuesioner oleh Listya Sugiarti, dengan sampel sebanyak 75. Teknik sampling yang digunakan aksidental sampling dengan ketentuan nasabah telah berlangganan setidaknya 3 tahun. Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian kuantitatif ini adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden : (1) Kondisi reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, dan intensitas empati petugas baik sampai dengan sangat baik. (2) Kondisi kepuasan nasabah baik sampai dengan sangat baik. (3) Terdapat pengaruh signifikan dari reliabilitas pelayanan sebesar 13,90 %, responsivitas petugas 42,90%, intensitas empati petugas 14,90 % terhadap kepuasan nasabah secara parsial. (4) Terdapat pengaruh yang signifikan dari reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, dan intensitas empati petugas secara simultan dengan besaran 71,70 %.

*Kata kunci : reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, intensitas empati petugas, dan kepuasan nasabah.*

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bisnis jasa dari perbankan memiliki pertumbuhan pesat, dengan sendiri akan menarik investor dari berbagai belahan dunia untuk berinvestasi di Indonesia. Dengan demikian, tingginya pertumbuhan jumlah nasabah juga diikuti oleh tingginya penyerapan berbagai bank yang terus melakukan ekspansi wilayah ataupun area operasionalnya, disamping juga semakin banyaknya investor asing yang masuk sehingga kompetisi bisnis jasa dari perbankan semakin tinggi.

Berbagai produk unggulan saat ini mulai ditebar untuk difungsikan sebagai fitur dari sosok bank yang dikelolanya. Termasuk diantaranya adalah fitur-fitur yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas yang telah dipilihnya. Setiap bank harus mampu menggerakkan, mengarahkan, dan mempengaruhi segenap petugasnya untuk menjalankan misi perusahaan dengan berdasar pada budaya organisasi yang telah



ditetapkan. Sehingga reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, maupun empati petugas harus selalu diutamakan demi kepuasan nasabah.

Namun dalam kenyataannya, saat ini tidak sedikit adanya penurunan nilai kualitas dalam hal tersebut, sehingga diperlukan adanya kontinuitas tingginya kualitas pelayanan dari awal sampai akhir jam operasional bank. Tujuannya adalah untuk menyediakan dan memberikan produk dan kualitas pelayanan dengan keunggulan kompetitif didalamnya, sehingga didapatkan kemenangan dalam berkompetisi. Menurut Parasuraman, et al (1994) dalam bukunya Freddy Rangkuti (2005) dan ditulis kembali oleh Sugiarti, L (2014) disebutkan bahwa : kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik.

Philip Kotler dan Kevin Keller (2009) dalam Sugiarti, L (2014) menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi lima kriteria kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, Empati. Berdasar pada hal tersebut, maka untuk menggali kualitas pelayanan sebagai salah satu bentuk estetika operasional bank, diperlukan penggalan secara lebih mendalam akan terdapatnya pengaruh baik secara parsial maupun simultan dari tingkat kehandalan, tingkat ketanggapan, dan nilai empati yang diberikan petugas kepada pelanggannya. Berasar pada realita tersebut, maka dalam kegiatan penelitian ini dilakukan dengan menetapkan judul **Analisis Pengaruh Reliabilitas Pelayanan, Resposibilitas Petugas, dan Intensitas Empati Petugas terhadap Kepuasan Nasabah.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasar pada latar belakang masalah yang telah ditetapkan, maka dalam kegiatan penelitian ini dilakukan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi dari reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, intensitas empati petugas, dan kepuasan masabah.
2. Seberapa besar pengaruh secara parsial dari reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, dan intensitas empati petugas terhadap kepuasan nasabah.
3. Seberapa besar pengaruh secara simultan dari reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, dan intensitas empati petugas terhadap kepuasan nasabah.

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari dilakukannya kegiatan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kondisi dari reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, intensitas empati petugas, dan kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara parsial dari reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, dan intensitas empati petugas terhadap kepuasan nasabah..
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara simultan dari reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, dan intensitas empati petugas terhadap kepuasan nasabah.



## **II. Kajian Pustaka**

### **A. Pengertian variabel penelitian**

#### **1. Pengertian Reliabilitas Pelayanan**

Kesamaan dan kontinuitas nilai pelayanan dari awal sampai akhir operasional perusahaan kepada pelanggan merupakan salah satu bentuk bagi upaya memberikan kepuasan maupun mengikat loyalitas pelanggan. Sangat sedikit pelanggan yang bisa mengerti maupun memahami penurunan nilai dari kualitas pelayanan seorang petugas karena faktor kelelahan. Pelanggan yang merasa diri sebagai orang yang sangat menentukan eksistensi setiap perusahaan selalu menginginkan kehandalan pelayanan dari semua petugas yang dihadapinya. Menurut Jill Griffin (2012 : 111) reliabilitas merupakan : kemampuan untuk memberikan apa yang telah dijanjikan secara tepat, andal, dan tepat.

#### **2. Pengertian Responsivitas Petugas**

Rasa aman dan nyaman akan sangat didapatkan pelanggan apa bila mereka senantiasa mendapatkan tanggapan yang sesuai dengan harapannya. Jill Griffin (2012 : 111) menyebutkan bahwa daya tanggap petugas merupakan : keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat. Berdasar pada hal tersebut, memberikan pelayanan yang tepat bukan berarti dengan memberikan ketanggapan yang berlebihan. Terlalu berlebihan petugas dalam mengimplementasikan daya tanggap justru akan memberikan rasa jengkel dan kurang menyenangkan kepada pelanggan tertentu. Demikian pula sebaliknya, kurangnya intensitas daya tanggap yang diimplementasikan petugas kepada pelanggan akan sangat berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

#### **3. Pengertian Intensitas Empati Petugas**

Empati merupakan keinginan untuk menyentuh keinginan pelanggan dengan hati petugas yang bersangkutan. Sehingga keberhasilan implementasi berinteraksi berdasar pada empati sangat bergantung pada ketulusan dan keiklasan hati setiap petugas yang ada, sehingga pelanggan dengan senang dan sabar akan menanti gilirannya untuk mendapatkan perhatian dan kepedulian dari petugas atau dengan kata lain pelanggan akan dengan sabar menanti untuk mendapatkan rasa empati dari petugas yang diharapkan. Menurut Jill Griffin (2012 : 111) empati adalah tingkat kepedulian dan perhatian individu yang diberikan kepada pelanggan.

#### **4. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan sebenarnya merupakan sesuatu yang tidak sama nilainya bila dibandingkan antara satu pelanggan dengan lainnya. Namun demikian, pada dasarnya, hal yang menyenangkan seseorang, apabila diberikan dengan penuh ketulusan hati maka juga bisa memberikan kepuasan kepada orang-orang lainnya. Menurut Day dalam Tse dan Wilton (1988) yang dikutip kembali oleh Tangkilasan H.N.S (2005 : 212



), pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelayanan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan atau harapan sebelumnya ( atau norma kinerja lainnya ) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Lebih lanjut, Tangkilasan juga menyebutkan bahwa pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

## **B. Hipotesis Penelitian**

1. Seberapa besar pengaruh reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, dan empati petugas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan
2. Seberapa besar pengaruh reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, dan empati petugas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

## **III. Metodologi Penelitian**

Penelitian yang dilakukan dalam kegiatan ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif, dan bertujuan untuk menguji kebenaran hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data lapangan, dimana penelitian ini untuk menguji pengaruh dari reliabilitas pelayanan, responsivitas, dan empati petugas terhadap kepuasan nasabah.

### **1. Populasi Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah penabung (tahap) yang bertransaksi di PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang ITC Kuningan Jakarta. Dari jawaban yang berhasil dikumpulkan, berdasar teknik sampling yang ditetapkan diperoleh sampel sebanyak 75 nasabah.

### **2. Sampel dan teknik Sampling**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Aksidental Sampling. Dalam hal ini dilakukan dengan memberikan kuesioner pada nasabah.

### **3. Definisi Operasional Variabel**

Pada penelitian ini terdapat 4 variabel yang diukur. Untuk menjelaskan variabel, maka perlu didefinisikan operasional masing-masing variabel sebagai upaya untuk memahami masing-masing variabel yang digunakan.

#### **a. Reliabilitas Pelayanan,**

Reliabilitas merupakan kemampuan untuk memberikan apa yang telah dijanjikan secara tepat dan andal. Jill Griffin (2012 : 111). Yang mana, reliabilitas pelayanan itu harus memiliki kontinuitas nilai yang sama dari awal sampai akhir. Adapun indikator yang ditetapkan adalah ketelitian pelayanan, pelayanan yang tepat dan cepat, tepat penanganan, memberikan penerangan, dan memenuhi kebutuhan.

#### **b. Responsivitas Petugas**

Responsivitas petugas merupakan daya tanggap dari petugas untuk memberikan kenyamanan. Rasa aman dan nyaman akan sangat didapatkan pelanggan apa bila mereka senantiasa mendapatkan tanggapan yang sesuai dengan harapannya (Jill Griffin , 2012 : 111). Adapun indikator yang ditetapkan adalah menyegerakan

pelayanan, menyegerakan mengatasi masalah, peduli masalah nasabah, menyambut dan mengarahkan nasabah.

**c. Intensitas Empati Petugas**

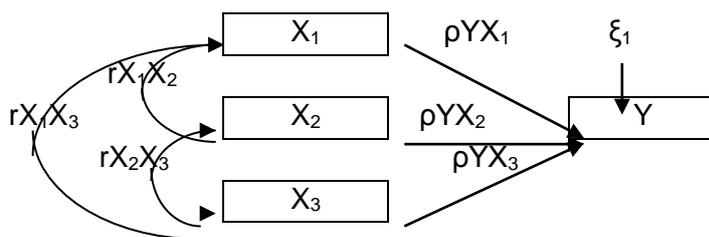
Empati menurut Jill Griffin (2012 : 111) adalah tingkat kepedulian dan perhatian individu yang diberikan kepada pelanggan. Intensitas empati petugas merupakan kedalaman rasa empati yang diamalkan oleh petugas kepada nasabahnya. Adapun memahami keperluan dan keluhan, memahami nasabah secara personal, memperhatikan keperluan nasabah, dan senantiasa membantu nasabah

**d. Kepuasan nasabah**

Kepuasan nasabah merupakan rasa pemenuhan harapan yang diterima oleh nasabah saat melakukan transaksi. Menurut Tangkilasan (2005 : 212) dalam Sugiayati. L kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

**4. Model Analisis Data**

Oleh karena teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur, maka berikut ini disajikan gambar diagram jalur dan persamaan struktural maupun berdasar substruktur, yakni substruktur 1 dan substruktur 2 sebagai berikut :



Gambar substruktur 1

Dimana :

$X_1$  = Reliabilitas Pelayanan

$X_2$  = Responsivitas Petugas

$X_3$  = Intensitas Empati Petugas

$Y$  = Kepuasan Naabah

$\epsilon$  = epsilon, yaitu variabel atau faktor residual yang menjelaskan pengaruh variabel lain yang telah teridentifikasi oleh teori, akan tetapi tidak diteliti atau variabel lain yang belum teridentifikasi oleh teori ataupun muncul sebagai akibat dari kekeliruan pengukuran dari variabel yang telah ditetapkan.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat SPSS, sebagai berikut :

a. Pengujian hipotesis secara parsial dari variabel bebas  $X_i$  terhadap variabel terikat  $Y$ .

Pengujian dilakukan dengan menggunakan hipotesis statistik :

$H_0$  :  $\rho_{YX_i} = 0$  : Tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas  $X_i$  terhadap variabel terikat  $Y$ .

$H_1$  :  $\rho_{YX_i} \neq 0$  : Terdapat pengaruh dari variabel bebas  $X_i$  terhadap variabel terikat  $Y$ .

Dimana :  $X_i$  ;  $i = 1,2,3$ ,

Adapun kriteria uji, tolak  $H_0$  bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .



- b. Pengujian hipotesis pengaruh secara simultan dari variabel bebas ( $X_{1-3}$ ) terhadap variabel terikat Y

Pengujian dilakukan dengan menggunakan hipotesis statistik :

$H_0 : \rho_{YX_1} = \rho_{YX_2} = \rho_{YX_3} = 0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersamaan dari faktor-faktor bebas X terhadap faktor terikat Y.

$H_1 : \rho_{YX_1} \neq \rho_{YX_2} \neq \rho_{YX_3} \neq 0$  : Terdapat pengaruh yang signifikan secara bersamaan dari faktor-faktor bebas X terhadap faktor terikat Y.

Adapun kriteria uji : tolak hipotesa  $H_0$  jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

#### IV. Hasil dan Pembahasan

##### A. Hasil

###### 1. Uji validitas, reliabilitas dan normalitas data

- a. Pengujian Validitas Butir Pertanyaan

Uji validitas setiap butir pertanyaan dilakukan dengan teknik korelasi *product moment*, yang mana bila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel maka butir pertanyaan dinyatakan valid. Nilai r tabel ditetapkan berdasar taraf uji  $\alpha = 0,05$  dengan  $df = 28$ , sehingga nilai r tabel adalah 0,361. Hipotesis statistik dari pengujian ini adalah :

$H_0$  : Butir pertanyaan valid

$H_a$  : Butir pertanyaan tidak valid

Kriteria uji :  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$

Adapun hasil dari uji validitas setiap butir pertanyaan dihasilkan fakta sebagai berikut

- 1) Untuk butir pertanyaan pada variabel  $X_1$  nilai r-hitung berada pada rentang 0,775 – 0,866 yang berarti lebih besar dari r-tabel 0,361. Sehingga semua butir pertanyaan dinyatakan valid.
- 2) Untuk butir pertanyaan pada variabel  $X_2$  nilai r-hitung berada pada rentang 0,782 – 0,851 yang berarti lebih besar dari r-tabel 0,361. Sehingga semua butir pertanyaan dinyatakan valid.
- 3) Untuk butir pertanyaan pada variabel  $X_3$  nilai r-hitung berada pada rentang 0,808 – 0,866 yang berarti lebih besar dari r-tabel 0,361. Sehingga semua butir pertanyaan dinyatakan valid.
- 4) Untuk butir pertanyaan pada variabel  $X_1$  nilai r-hitung berada pada rentang 0,716 – 0,844 yang berarti lebih besar dari r-tabel 0,361. Sehingga semua butir pertanyaan dinyatakan valid.

- b. Pengujian Reliabilitas Butir Pertanyaan

Uji reliabilitas dilakukan dengan mengadopsi kriteria dari Nunnally (dalam Mulyanto, H. (2010:126) yang mana reliabilitas butir pertanyaan terpenuhi manakala nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,600. Hipotesis statistik dari pengujian ini adalah :

$H_0$  : Instrumen penelitian reliabel

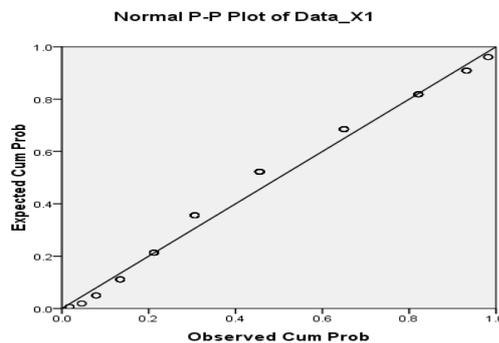
$H_a$  : Instrumen penelitian tidak reliabel

Kriteria uji :  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak bila *Cronbach's alpha*  $> 0,600$ .

Adapun hasil perhitungan mendapatkan hasil yang berada pada rentang 0,835 – 0,859 sehingga semuanya memiliki nilai lebih besar dari 0,666 dan dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan dalam kuesioner penelitian bersifat reliabel.

c. Uji normalitas data

Uji normalitas data pada penelitian ini menggunakan metode Uji Normalitas Regresi atau Uji Normal P-P Plot karena jumlah data yang ada lebih besar dari 30, untuk diketahui bahwa bila jumlah data  $N \leq 30$  maka digunakan metode uji *Kolmogorov Smirnov*, hal ini biasa ditemui pada data-data kualitatif. Uji kenormalan terpenuhi jika hasil uji yang dapat kita lihat pada gambar Normal P-P Plot dibawah ini :



Berdasar gambar diatas dapat dilihat bahwa data untuk butir pertanyaan pada variabel  $X_1$  memiliki sebaran data yang berdistribusi normal karena mengikuti garis diagonal yang merupakan garis normalitas yang ada, sehingga data penelitian dapat di gunakan untuk tahap selanjutnya karena sudah terbebas dari uji normalitas. Gambar yang mirip juga didapatkan pada variabel  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $Y$ .

**2. Hasil analisis deskriptif**

Kriteria kondisi diadaptasi dari buku Metodologi Penelitian Karangan Sugiyono (2009 : 135) yaitu berdasarkan rentang skor maksimum dan minimum, sebagai berikut

Kriteria Kondisi Berdasarkan Nilai X rata-rata

Rentang nilai X rata-rata	Kriteria
1,00 – 1,80	Sangat tidak baik
1,81 – 2,60	Tidak baik
2,61 – 3,40	Cukup baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat baik

Sumber : Diadaptasi dari Sugiyono (2009 : 135)

Hasil dari analisis deskriptif merupakan fenomena ataupun kondisi dari reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, intensitas empati petugas, dan kepuasan nasabah. Adapun hasil dapat dilihat dalam tabel berikut

Variabel	Dimensi	X rata-rata	Standar deviasi	Kategori kondisi
Reliabilitas	Kontinuitas	3,893	0,692	baik – sangat



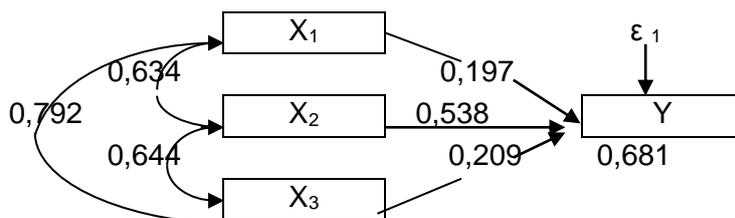
pelayanan (X <sub>1</sub> )	pelayanan secara tepat	3,201—4,585		baik
	Kontinuitas pelayanan secara andal	3,960	0,713	baik—sangat baik
		3,247—4,673		
Responsivitas petugas (X <sub>2</sub> )	Memberi tanggapan	4,018	0,512	Baik—sangat baik
			3,506-- 4,530	
	Memberi rasa aman dan nyaman	4,160	0,606	Baik—sangat baik
			3,554 — 4,766	
Intensitas empati petugas (X <sub>3</sub> )	Memahami nasabah	4,058	0,504	baik – sangat baik
			3,554—4,562	
	memberikan perhatian	3,993	0,609	baik—sangat baik
			3,384—4,602	
Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	Nasabah mau merekomendasikan	4,213	0,725	Sangat baik
			3,488—4,938	
	Nasabah Loyal	4,133	0,730	Baik—sangat baik
			3,403—4,863	

Sedangkan frekuensi jawaban dari masing-masing responden terhadap setiap pertanyaan adalah sebagai berikut :

Dimensi yang ditetapkan dalam penelitian	Prosentase pilihan responden dari opsi yang ada (dalam %)				
	1	2	3	4	5
Kontinuitas pelayanan secara tepat	0,00	0,90	27,10	53,80	18,20
Kontinuitas pelayanan secara andal	0,00	0,70	25,30	51,30	22,70
Memberi tanggapan	0,00	1,30	24,40	45,30	28,90
Memberikan rasa aman dan nyaman	0,00	0,00	20,70	20,70	36,70
Memberi perhatian	0,00	0,70	26,00	46,70	26,70
Memahami nasabah	0,00	0,90	23,10	45,30	30,70
Nasabah mau merekomendasikan	0,00	0,90	15,10	45,80	38,20
Nasabah loyal	0,00	2,00	14,70	51,30	32,00

### 3. Hasil Analisis verifikatif

Untuk mengetahui nilai dari hubungan korelasi antara variabel reliabilitas pelayanan (X<sub>1</sub>), responsivitas petugas (X<sub>2</sub>), intensitas empati petugas (X<sub>3</sub>), serta nilai koefisien jalur dan pengaruh variabel tersebut terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), maka berikut ini ditampilkan diagram struktur lengkap sebagai berikut :



#### a. Koefisien jalur antara variabel bebas dengan variabel terikat



Besaran koefisien jalur dari reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ), responsivitas petugas ( $X_2$ ), intensitas empati petugas ( $X_3$ ) dengan variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ) dapat diketahui berdasar gambar sebagai berikut:

Koefisien Jalur Variabel  $X_{1-3}$  Terhadap Variabel  $Y$

Variabel	Koefisien Jalur
Reliabilitas pelayanan ( $X_1$ )	0,197
Responsivitas petugas ( $X_2$ )	0,538
Intensitas empati petugas ( $X_3$ )	0,209

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasar besaran koefisien jalur diatas, maka dapat diperoleh persamaan jalur :

$$Y = 0,197 X_1 + 0,538 X_2 + 0,209 X_3 + \varepsilon_1$$

Dimana :

- $X_1$  : reliabilitas pelayanan  
 $X_2$  : responsivitas petugas  
 $X_3$  : intensitas empati petugas  
 $Y$  : Kepuasan nasabah

b. Pengaruh dari variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ), responsivitas petugas ( $X_2$ ), intensitas empati petugas ( $X_3$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ) secara parsial

1) Berdasar gambar diatas, besarnya pengaruh dari variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ) sebesar  $(\rho_{YX_1})^2 = (0,197)^2 = 0,039$  atau 3,90 % . Berdasar pengaruh secara parsial, ini merupakan pengaruh langsung yang paling kecil dari variabel bebas lainnya.

Sedangkan pengaruh tidak langsung atau pengaruhnya melalui variabel responsivitas ( $X_2$ ) sebesar  $(\rho_{YX_1})(r_{X_1X_2})(\rho_{YX_2}) = 0,197 \times 0,634 \times 0,538 = 0,067$  dan pengaruhnya melalui variabel persepsi dan moril kerja sebesar  $(\rho_{YX_1})(r_{X_1X_3})(\rho_{YX_3}) = 0,197 \times 0,644 \times 0,209 = 0,026$

2) Pengaruh secara parsial dari variabel responsivitas petugas ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ) secara langsung

Berdasar gambar diatas, besarnya pengaruh dari variabel responsivitas petugas ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ) sebesar  $(\rho_{YX_2})^2 = (0,538)^2 = 0,289$  atau sebesar 28,90 % .

Sedangkan pengaruh tidak langsung melalui variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar  $\rho_{YX_2}(r_{X_2X_1})(\rho_{YX_1}) = 0,538 \times 0,634 \times 0,197 = 0,067$  dan pengaruhnya melalui variabel intensitas empati petugas ( $X_3$ ) sebesar  $(\rho_{YX_2})(r_{X_2X_3})(\rho_{YX_3}) = 0,538 \times 0,644 \times 0,209 = 0,073$

3) Pengaruh secara parsial dari variabel intensitas empati petugas ( $X_3$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ) secara langsung

Berdasar gambar diatas, besarnya pengaruh dari variabel intensitas empati petugas ( $X_3$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ) sebesar  $(\rho_{YX_3})^2 = (0,209)^2 = 0,044$  atau 4,40 %.



Sedangkan pengaruh secara tidak langsung melalui variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar  $(\rho_{YX_3})(r_{X_3X_1})(\rho_{YX_1}) = 0,209 \times 0,792 \times 0,197 = 0,033$  dan pengaruhnya melalui variabel responsivitas petugas ( $X_2$ ) sebesar  $(\rho_{YX_3})(r_{X_3X_2})(\rho_{YX_2}) = 0,209 \times 0,644 \times 0,538 = 0,072$

- c. Pengaruh dari variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ), responsivitas petugas ( $X_2$ ), dan intensitas empati petugas terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) secara simultan  
Pengaruh secara bersamaan dari variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ), responsivitas petugas ( $X_2$ ), intensitas empati petugas ( $X_3$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ) merupakan penjumlahan antara pengaruh langsung dan tidak langsung, adapun hasil penjumlahan dapat dilihat pada tabel berikut :

Pengaruh Secara total dari variabel X Terhadap Variabel Y

Variabel	Pengaruh langsung	Pengaruh Melalui			Pengaruh Langsung dan tidak langsung
		$X_1$	$X_2$	$X_3$	
$X_1$	0,039	-----	0,067	0,033	0,139
$X_2$	0,289	0,067	-----	0,073	0,429
$X_3$	0,044	0,033	0,072	-----	0,149
Total Keseluruhan Pengaruh Variabel $X_{1-3}$ terhadap Variabel Y					0,717

Sumber : Hasil pengolahan data

Hal tersebut sesuai dengan tabel berikut :

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 <sup>a</sup>	.717	.705	1.470

a. Predictors: (Constant), Variabel\_X3, Variabel\_X2, Variabel\_X1

- d. Pengujian Hipotesis

1) Pengaruh variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ )

Untuk pengujian ini, maka ditetapkan hipotesis statistik :

$H_0: \rho_{YX_1} = 0$  Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ )

$H_1: \rho_{YX_1} \neq 0$  Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ )

Dengan kriteria uji : Tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

Dengan ketentuan: nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan DK = 73 yaitu 1,664



Uji Hipotesis Pengaruh Variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Struktural	Koefisien Jalur	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Kesimpulan
$\rho_{YX_1}$	0,197	1,842	1,645	$H_0$ ditolak, terdapat pengaruh yang signifikan

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan data pada tabel diatas, maka dapat diputuskan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel dorongan berprestasi dan pengakuan terhadap variabel kompetensi. Besarnya pengaruh secara langsung adalah  $(0,197)^2 = 0,039$  atau 3,90 % . Sedangkan pengaruhnya melalui  $X_2$  6,70 % dan melalui  $X_3$  3,30 %, sehingga pengaruh langsung dan tidak langsung secara total sebesar 13,90 %.

2) Pengaruh variabel responsivitas petugas ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y)

Untuk pengujian ini, maka ditetapkan hipotesis sebagai berikut :

$H_0: \rho_{YX_2} = 0$  Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel responsivitas petugas ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y)

$H_1: \rho_{YX_2} \neq 0$  Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel responsivitas petugas ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y)

Dengan kriteria uji : Tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

Dengan ketentuan: nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan DK = 73, yaitu 1,664

Uji Hipotesis Pengaruh Variabel responsivitas petugas ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Struktural	Koefisien Jalur	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Kesimpulan
$\rho_{YX_2}$	0,538	6,287	1,664	$H_0$ ditolak, Terdapat pengaruh yang signifikan

Sumber : hasil pengolahan data

Berdasarkan data pada tabel diatas, maka dapat diputuskan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel responsivitas petugas terhadap variabel kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh secara langsung adalah  $(0,538)^2 = 0,289$  atau 28,90 % Sedangkan pengaruh melalui  $X_1$  6,70 % dan melalui  $X_3$  sebesar 7,20 %, sehingga total dari pengaruh langsung dan tidak langsung sebesar 42,90 %.



3) Pengaruh variabel intensitas empati petugas ( $X_3$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y)

Untuk pengujian ini, maka ditetapkan hipotesis statistik :

$H_0 : \rho_{YX_3} = 0$  Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel intensitas empati petugas ( $X_3$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y)

$H_1 : \rho_{YX_3} \neq 0$  Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel intensitas empati petugas ( $X_3$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y)

Dengan kriteria uji : Tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

Dengan ketentuan: nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan DK = 1,664

Uji Hipotesis Pengaruh Variabel intensitas empati npetugas ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Struktural	Koefisien Jalur	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Kesimpulan
$\rho_{YX_2}$	0,209	1,934	1,664	$H_0$ ditolak, Terdapat pengaruh yang signifikan

Berdasarkan data pada tabel diatas, maka dapat diputuskan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel intensitas empati petugas terhadap variabel kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh secara langsung adalah  $(0,209)^2 = 0,044$  atau 4,40 % . Sedangkan pengaruhnya melalui  $X_1$  3,30 % dan melalui  $X_2$  7,20 %, sehingga pengaruh total secara langsung dan tidak langsung sebesar 14,90 %.

4) Pengujian Pengaruh Variabel  $X_{1-3}$  terhadap Variabel Y secara simultan

Pengujian Pengaruh Variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ), variabel responsivitas petugas ( $X_2$ ) serta variabel intensitas empati petugas ( $X_3$ ) terhadap Variabel kepuasan nasabah Y secara gabungan dapat dilakukan dengan melihat nilai *R Square* dalam tabel *Model Summary* dan nilai F dalam tabel anova untuk meyakini bahwa model jalur yang ditetapkan sudah benar dan layak digunakan untuk memprediksi. Besarnya pengaruh secara bersama-sama/simultan secara umum juga merupakan penjumlahan dari pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung variabel bebas yang telah ditetapkan diatas terhadap variabel kepuasan nasabah. Untuk melihat adanya kebenaran dari pengaruh secara bersama-sama/simultan ini, maka dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :

Pengujian dilakukan dengan menggunakan hipotesis statistik :

$H_0 : \rho_{YX_1} = \rho_{YX_2} = \rho_{YX_3} = 0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama dari faktor-faktor variabel bebas  $X_{1,2,3}$  terhadap faktor terikat Y.



$H_1 : \rho_{YX_1} \neq \rho_{YX_2} \neq \rho_{YX_3} \neq 0$  : Terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama dari faktor-faktor variabel bebas  $X_{1,2,3}$  terhadap faktor terikat Y.

Adapun kriteria uji : tolak hipotesa  $H_0$  jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

Uji Hipotesis Pengaruh Variabel X terhadap Variabel (Y) secara simultan

R Square	$F_{hitung}$	$F_{tabel}$	Kesimpulan
0,717	60,043	2,160	Model regresi benar dan layak untuk memprediksi

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel diatas, maka diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $60,043 > 2,160$  sehingga  $H_0$  ditolak maka dapat diputuskan bahwa variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ), variabel responsivitas petugas ( $X_2$ ) serta variabel intensitas empati petugas ( $X_3$ ) secara bersama mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y). Besarnya pengaruh adalah 0,717 atau 71,70 %.

Besarnya pengaruh variabel lain diluar model yang telah ditetapkan sebesar 100,00 % - 71,70 % = 29,30 %.

## B. Pembahasan

### 1. Pembahasan deskriptif

Secara keseluruhan, kondisi kualitas pelayanan berdasar dimensi penelitian yang ditetapkan berada dalam kondisi baik sampai dengan sangat baik. Dengan demikian, kondisi variabelpun juga berada dalam kisaran tersebut. Namun demikian, untuk dimensi kontinuitas pelayanan secara tepat, kontinuitas pelayanan secara andal, dan memberi perhatian masih memiliki jawaban kurang memuaskan dengan frekuensi diatas 25 %, oleh karena itu dalam pembinaan petugas hendaknya lebih difokuskan pada dimensi tersebut.

### 2. Pembahasan deskriptif

#### a. Hubungan korelasi antar variabel bebas

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa hubungan korelasi antar variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  memiliki kriteria tinggi dan positif. Maksudnya adalah bila kondisi dari setiap variabel itu semakin baik, maka seiring dengan hal tersebut akan diikuti oleh perbaikan kondisi variabel bebas lainnya.

#### b. Pengaruh dari variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ), responsivitas petugas ( $X_2$ ), intensitas empati petugas ( $X_3$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) secara parsial.

##### 1) Pengaruh secara parsial dari reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel kompetensi (Y) secara langsung dan tidak langsung.

Berdasar pada hasil analisis jalur dan pengujian hipotesis, didapatkan fakta bahwa terdapat pengaruh secara langsung dari variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Besarnya pengaruh secara langsung adalah 0,039. Besaran pengaruh ini merupakan pengaruh paling rendah dari kedua variabel lainnya. Sedangkan pengaruh tidak langsung, yakni pengaruhnya melalui variabel



responsivitas petugas sebesar 6,70 serta variabel intensitas empati pelayanan sebesar 0,033, sehingga pengaruh total sebesar 0,139.

- 2) Pengaruh secara parsial dari variabel responsivitas petugas ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) secara langsung dan tidak langsung.

Berdasar pada hasil analisis jalur dan pengujian hipotesis, didapatkan fakta bahwa terdapat pengaruh secara langsung dari variabel responsivitas petugas ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Besarnya pengaruh adalah 0,289. Besaran pengaruh ini merupakan pengaruh tertinggi pertama dari kedua variabel lainnya. Sedangkan pengaruh tidak langsung, yakni pengaruhnya melalui variabel reliabilitas pelayanan sebesar 0,067 serta variabel intensitas empati petugas sebesar 0,072, sehingga pengaruh total sebesar 0,429.

- 3) Pengaruh secara parsial dari variabel intensitas empati petugas ( $X_3$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) secara langsung dan tidak langsung

Berdasar pada hasil analisis jalur dan pengujian hipotesis, didapatkan fakta bahwa terdapat pengaruh secara langsung dari variabel intensitas empati petugas ( $X_3$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Besarnya pengaruh adalah 0,044. Besaran pengaruh ini merupakan pengaruh tertinggi kedua dari kedua variabel lainnya. Sedangkan pengaruh tidak langsung, yakni pengaruhnya melalui variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,033 variabel responsivitas petugas 0,072, sehingga pengaruh total sebesar 0,149.

- 4) Pengaruh dari variabel reliabilitas pelayanan ( $X_1$ ), responsivitas petugas ( $X_2$ ), dan intensitas empati petugas terhadap kepuasan nasabah (Y) secara simultan.

Berdasar hasil analisis jalur dan uji hipotesa yang telah dilakukan, maka dapat diketahui model jalur yang telah ditetapkan telah benar dan layak dipergunakan untuk memprediksi. Hal ini ditunjukkan oleh hasil perhitungan uji F sebesar 60,043 yang lebih besar dari nilai F tabel 2,16. Besarnya pengaruh secara bersamaan adalah 0,717 atau 71,70 % dan signifikan dengan signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,050. Besarnya pengaruh variabel lain diluar model yang telah ditetapkan sebesar  $100,00 \% - 71,70 \% = 29,30 \%$ . Hal ini menunjukkan bahwa masih berpeluang ditemukannya variabel lain diluar model yang telah ditetapkan sebesar 0,293 atau 29,30 %. Atau bila tetap berkeinginan dengan menggunakan variabel dalam model yang telah ditetapkan, masih harus dilakukan dengan menambah macam dimensi dan menambah macam indikator yang telah ditetapkan sebelumnya

## **V. Kesimpulan dan Saran.**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan analisis deskriptif yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kondisi reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, intensitas empati petugas, dan kepuasan nasabah berada dalam kriteria baik sampai dengan sangat baik.
- b. Terdapat pengaruh secara signifikan secara parsial dari reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, intensitas empati petugas terhadap kepuasan nasabah.



- c. Terdapat pengaruh dari reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, dan intensitas empati petugas secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini menandakan bahwa perbaikan kondisi secara bersama-sama dari variabel bebas tersebut akan memberikan pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat yang telah ditetapkan

## **B. Saran**

Berdasarkan pada hasil analisis, uji hipotesis, dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut :

- a) Perbaikan terhadap kondisi dari reliabilitas pelayanan, responsivitas petugas, dan intensitas empati petugas disarankan terutama melalui perbaikan pada dimensi yang telah ditetapkan pada penelitian ini, khususnya adalah dimensi kontinuitas pelayanan secara tepat, kontinuitas pelayanan secara andal, dan memberi perhatian.
- b) Perbaikan kondisi dari variabel secara parsial maupun simultan tetap disarankan, mengingat masing-masing variabel yang ditetapkan memiliki pengaruh secara signifikan. Oleh karenanya perbaikan melalui dimensi dan indikator yang telah ditetapkan akan memberikan perbaikan pengaruh secara parsial maupun simultan.
- c) Mengingat masih dimungkinkan terdapatnya variabel lain diluar model yang telah ditetapkan dan memiliki pengaruh sebesar 29,30 %, maka disarankan kepada pihak yang tertarik untuk menggali perihal variabel tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA :**

Baharudin, Indriani, dan Farida, Analisis Pengaruh Keandalan, jaminan, dan daya tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa P.T. Apex Semarang, Undergraduate thesis, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2012.

Jill Griffin, Customer Loyalty, Esensi, (2012 : 111).

Listya Sugiarti, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah, Tesis, Pascasarjana, Universitas Pamulang, 2014.

Mulyanto. H dan Wulandari. A , Penelitian Metode dan Analisis, C.V. Agung, 2010

Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, CV Alfabeta, Bandung, 2009 dan 2012

Tangkilasan H.N.S, Manajemen publik, Grasindo, 2005 : 212

Zurni Zahara Samosir, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Menggunakan Perpustakaan USU, Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol 1, No.1, 2005