

**ANALISIS PENGARUH BANKING SERVICE QUALITY (BSQ)
TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BRITAMA
BRI UNIT TEMPEL II KABUPATEN SLEMAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Tesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2
Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh

AAN DWI SAPUTRA

142202741

Kepada

MAGISTER MANAJEMEN

STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2016

PENGESAHAN

**STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat**

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Desember 2016



Aan Dwi Saputra, S.Pd.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Banking Service Quality (BSQ) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Banking Service Quality* (BSQ) terhadap kepuasan nasabah pada tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta dan untuk menganalisis dimensi *Banking Service Quality* (BSQ) yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Namun demikian, sangat disadari masih terdapat kekurangan karena keterbatasan dan kendala yang dihadapi oleh penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun ke arah penyempurnaan pada tesis ini sehingga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Desember 2016

Aan Dwi Saputra, S.Pd.

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Selain itu terima kasih dan penghargaan penulis ucapkan kepada :

1. Dra. Uswatun Chasanah, M.Si, selaku dosen pembimbing atas bimbingan, arahan, waktu, dan kesabaran yang telah diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Bayu Sutikno, S.E, M.SM, P.hd atas bimbingan dan arahnya.
3. Nur Widiatusti, SE, M.Si, selaku dosen penguji pada ujian sidang penulis yang telah meluangkan waktunya dan memberikan saran dan kritik demi perbaikan tesis ini.
4. Puguh Handoyo sebagai Wapinwil Bidang Operasional dan Harjito Sujati Widiyanto sebagai Kepala Bagian Manajemen Sumber Daya Manusia BRI Kantor Wilayah Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
5. Agus Riyadi sebagai Pemimpin Cabang BRI Kantor Cabang Sleman yang telah memberikan izin penelitian.
6. Sri Endah Ediningtyas sebagai SPO BRI Kantor Cabang Sleman yang telah memberi izin penelitian.
7. Rini Lestari sebagai Kepala Unit BRI Tempel II Sleman yang telah memberikan fasilitas penelitian.
8. Responden penelitian yang telah mengisi kuisioner dengan sepenuh hati.
9. Simbah, Satiyem Adiwiarjo yang memberikan dukungan dan doanya.
10. Bapak dan Ibu, Y. Sarmiyadi dan Purwantini, S.Pd., yang selalu memberikan dukungan, arahan dan doa.
11. Mbak Ika, Mas Jatmiko, Dek Inda, dan Dek Winda yang selalu memberikan dukungan dan doa.
12. Yoanna Krisnawati, S.Pd. yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa, kasih, dan bantuan yang tiada henti.
13. Teman seangkatan kelas 14.2.B dan seluruh pihak yang telah membantu.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2. PERUMUSAN MASALAH.....	4
1.3. PERTANYAAN PENELITIAN.....	4
1.4. TUJUAN PENELITIAN.....	5
1.5. MANFAAT PENELITIAN.....	5
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1. KUALITAS PELAYANAN.....	6
2.2. KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN (BANKING SERVICE QUALITY/ BSQ).....	7
1. Keefektifan dan Jaminan (Effectiveness and Assurance).....	9
2. Akses (Acces).....	9
3. Harga (Price).....	10
4. Keterwujudan (Tangibles).....	10
5. Portofolio Pelayanan (Service Portfolio).....	10
6. Keandalan (Reliability).....	11
2.3. KEPUASAN NASABAH.....	11
2.4. PENELITIAN TERDAHULU.....	12
2.5. KERANGKA PENELITIAN.....	14
Pengembangan Kerangka Pemikiran Teoritis.....	14
2.6. HIPOTESIS.....	15

BAB III.....	16
METODE PENELITIAN.....	16
3.1. RANCANGAN/ DISAIN PENELITIAN.....	16
3.2. DEFINISI OPERASIONAL.....	16
3.3. POPULASI DAN SAMPEL.....	18
3.4. INSTRUMEN PENELITIAN.....	19
3.5. PENGUMPULAN DATA.....	19
3.6. METODE ANALISIS DATA.....	20
BAB IV.....	23
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1. HASIL PENELITIAN.....	23
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	23
2. Gambaran Umum Responden.....	25
3. Analisis Deskripsi Variabel.....	28
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
4.2. PEMBAHASAN.....	48
4.2.1 Uji F.....	50
BAB V.....	52
KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1. KESIMPULAN.....	52
5.2. SARAN.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Jumlah Tabungan Britama BRI Tempel II 2016.....	3
Tabel 2: Demografi Responden.....	26
Tabel 3: Penjelasan Responden Terhadap Keefektifan dan Jaminan.....	28
Tabel 4: Penjelasan Responden Terhadap Akses.....	33
Tabel 5: Penjelasan Responden Terhadap Harga.....	35
Tabel 6: Penjelasan Responden Terhadap Keterwujudan.....	38
Tabel 7: Penjelasan Responden Terhadap Portofolio Jasa.....	39
Tabel 8: Penjelasan Responden Terhadap Kehandalan.....	40
Tabel 9: Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	41
Tabel 10: Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 11: Tabel Hasil Reliabilitas.....	47
Tabel 12: Tabel Hasil Regresi yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	48
Tabel 13: Uji F.....	50

STIE Widya Niwaha
Jangan Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pertumbuhan perbankan saat ini berkembang sangat dinamis, baik bank pemerintah maupun swasta, keduanya saling bersaing untuk memperebutkan calon nasabah. Dari tahun ke tahun bank dituntut memberikan inovasi dan kualitas pelayanan yang prima, hal ini yang mendasari bahwa perbankan merupakan salah satu bisnis jasa yang berdasarkan asas kepercayaan, sehingga dalam hal ini kualitas layanan menjadi faktor yang sangat penting bagi keberlangsungan dan keberhasilan dalam perbankan. Pelayanan perbankan saat ini sudah didukung oleh inovasi teknologi, produk, dan pelayanan yang berkembang dari waktu ke waktu secara pesat, untuk memenuhi harapan keinginan nasabah.

Perbankan dituntut mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya melalui kualitas layanan yang prima. Pengukuran kualitas layanan yang prima pada jasa perbankan dilakukan dengan menggunakan metode *Banking Service Quality* (BSQ). Dimensi dari BSQ adalah keefektifan dan jaminan (*Effectiveness and Assurance*), akses (*Acces*), harga (*Price*), keterwujudan (*Tangible*), portofolio jasa (*Service Portofolio*), dan kehandalan (*Reliability*). Kualitas layanan dapat memberikan kontribusi kepada kepuasan nasabah, pangsa pasar, dan akhirnya profitabilitas. Oleh karena itu, dalam penyampaian layanan yang berkualitas dewasa ini dianggap sebagai suatu strategi yang esensial agar perusahaan sukses dan

mampu berkembang. Keberhasilan dalam menyampaikan kualitas pelayanan yang prima ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi akan tingkat kepuasan dari nasabah, menandakan semakin baik pula pengelolaan pelayanan yang diberikan perbankan kepada nasabah. Menyadari akan pentingnya kualitas dari pelayanan maka manajemen Bank BRI memperhatikan sungguh-sungguh dari visi dan misinya. Visi Bank BRI menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah, sedangkan Misi Bank BRI:

- 1) Melakukan kegiatan perbankan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (www.bri.co.id/articles/10).

Pelaksanaan visi dan misi Bank BRI dalam segala aspek operasional telah diterapkan di Bank BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman, terutama pada nasabah BRITAMA di Bank BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman, akan tetapi masih terjadi penutupan rekening dan rekening tidak aktif (jarang melakukan transaksi) pada nasabah BRITAMA di Bank BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman.

Tabel 1: Jumlah Tabungan Britama BRI Tempel II 2016

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	564
2.	Februari	565
3.	Maret	570
4.	April	570
5.	Mei	571
6.	Juni	454
7.	Juli	466
8.	Agustus	619
9.	September	616

Sumber: Data diolah (2016)

Dari Tabel 1 tersebut dapat dilihat bahwa dari bulan Januari sampai Mei 2016, jumlah tabungan BRITAMA BRI Tempel II mengalami peningkatan, meskipun pada bulan Juni dan Juli 2016 mengalami penurunan jumlah tabungan BRITAMA. Pada bulan Agustus dan September 2016 mengalami peningkatan dari bulan sebelumnya.

Hal ini yang sangat menarik untuk dilakukan kajian penelitian guna mengetahui penyebab dari munculnya permasalahan. Beberapa kemungkinan permasalahan ini terjadi karena kualitas layanan, reputasi merek tabungan BRITAMA menurun, penurunan kepuasan pelanggan, menurunnya loyalitas nasabah dan faktor -faktor lain yang dapat mempengaruhi seperti persaingan antar perbankan sehingga produk tabungan BRITAMA kalah bersaing dengan bank lainnya. Berdasarkan hal tersebut maka BRI Unit Tempel II senantiasa melakukan berbagai strategi-strategi yang dapat memberikan rasa nyaman dan aman kepada nasabah guna meningkatkan kepuasan nasabah tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian tentang Analisis Pengaruh Banking Service Quality (BSQ) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta penting untuk dilakukan.

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi rumusan permasalahan di tabungan BRITAMA Bank BRI Unit Tempel II dalam penelitian ini adalah: terjadinya penurunan nasabah tabungan BRITAMA BRI di BRI Unit Tempel II, ini menunjukkan belum stabilnya BRI Unit Tempel II dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang berpengaruh pada kepuasan nasabah. Selain itu terjadi rekening tidak aktif (jarang melakukan tansaksi).

1.3. PERTANYAAN PENELITIAN

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Banking Service Quality* (BSQ) yang terdiri dari keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Berdasarkan dimensi kualitas *Banking Service Quality* (BSQ), dimensi manakah yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta

1.4. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis pengaruh *Banking Service Quality* (BSQ) terhadap kepuasan nasabah pada tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Untuk menganalisis dimensi *Banking Service Quality* (BSQ) yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta

1.5. MANFAAT PENELITIAN

Suatu penelitian diharapkan dapat berguna secara teoritis dan praktis, antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah tabungan BRITAMA dan peningkatan keunggulan bersaing produk tabungan BRITAMA agar dapat bersaing dengan bank lain.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam menambah kemajuan perusahaan serta menjadi referensi untuk penelitian yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. KUALITAS PELAYANAN

Menurut Zeithmal et al., dalam Bloemer (1999: 1084), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi kinerja aktual. Dengan kata lain, pelayanan merupakan upaya atau usaha untuk memberikan rasa aman dan senang kepada nasabah dengan berbagai kemudahan-kemudahan yang diterima agar nasabah dapat memenuhi segala kebutuhannya.

Parasuraman et al. (1988: 23) dalam Yogie (2003:10) mengemukakan 22 item yang dipertimbangkan konsumen dalam mempersepsikan kualitas pelayanan, dimana item-item tersebut dapat dikelompokkan menjadi 5 dimensi adalah sebagai berikut:

1. **Kehandalan** (*reliability*), didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa sebagaimana yang dijanjikan secara akurat. Hal ini menyangkut memegang janji-janji seperti janji tentang pengiriman, harga, penanganan keluhan, dan lain-lain.
2. **Daya tanggap** (*responsiveness*), didefinisikan sebagai keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan. Dimensi ini menekankan perilaku personel jasa untuk lebih memperhatikan terhadap permintaan pelanggan, pertanyaan, dan keluhannya.

3. Jaminan (*assurance*), didefinisikan sebagai dimensi kualitas pelayanan yang menitikberatkan pada kemampuan untuk menghargai kepercayaan dan kerahasiaan.
4. Empati (*empathy*), didefinisikan sebagai aspek pelayanan yang menekankan pelayanan pelanggan sebagai seorang individu.
5. Keterwujudan (*tangible*), didefinisikan sebagai dimensi pelayanan yang menitikberatkan pada elemen-elemen yang mewakili pelayanan secara fisik.

2.2. KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN (*BANKING SERVICE QUALITY/ BSQ*)

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili dari kinerja suatu jasa yaitu perbandingan antara kehandalan (*excellence*) dalam *service counter* yang dilakukan oleh pelanggan. Menurut Bahia dan Nantel (2000: 89) mengembangkan suatu skala yang mana untuk mengukur suatu kualitas pelayanan bagi perbankan terutama *retail banking*.

Berbagai literatur dari hasil penelitian sebelumnya yang membahas tentang loyalitas senantiasa berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan sendiri secara umum dapat dibentuk oleh lima dimensi yaitu Parasuraman et al., (1988: 23) :

1. Keterwujudan (*tangible*)
2. Kehandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)

4. Jaminan (*assurance*)

5. Empati (*empathy*)

Meskipun dimensi-dimensi dalam kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., (1988: 23) tersebut telah terbukti valid diberbagai industry namun dimensi-dimensi tersebut tetap saja memiliki kekurangan terutama dalam penerapannya kepada industri jasa perbankan Bahia dan Natel (2000: 84) dalam (Yogie, 2003). Untuk mengatasi dari berbagai kelemahan tersebut dari dimensi-dimensi dalam kualitas pelayanan yang mana telah dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988: 23) dalam kaitannya dengan penerapan pada industri perbankan maka Bahia dan Nantel (2000: 91) mengembangkan dimensi kualitas pelayanan jasa perbankan yang disebut yang disebut dengan *Banking Service Quality* (BSQ). Dimensi dari BSQ tersebut adalah :

1. Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*)
2. Akses (*Access*)
3. Harga (*Price*)
4. Keterwujudan (*Tangible*)
5. Portofolio Jasa (*Service Portofolio*)
6. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi-dimensi dari BSQ tersebut telah memenuhi validitas dan kemampuan pengukurannya pada bidang jasa perbankan jauh lebih baik, maka diperoleh 6 dimensi yang mana selanjutnya disebut dengan kualitas

pelayanan jasa perbankan (*Banking Service Quality/ BSQ*) yang terdiri dari:

1. Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*)

Dimensi keefektifan dan jaminan (*Effectiveness and Assurance*) menurut Bahia dan Nantel (2000: 91) dapat dibentuk dari 13 item yang terdiri dari:

- a. Kepercayaan
- b. Pengakuan nasabah secara umum
- c. Kerahasiaan
- d. Perlakuan personel terhadap nasabah
- e. Interupsi pada saat pelayanan
- f. Personel yang terlatih dengan baik
- g. Pengetahuan tentang nasabah dari personel
- h. Tidak terjadi kontradiksi antara personel dengan pihak manajemen
- i. Memberikan jasa sebagaimana yang dijanjikan
- j. Reputasi yang baik
- k. Rasa aman
- l. Tidak terjadi penundaan karena birokrasi dan prosedur
- m. Komunikasi yang berkualitas

2. Akses (*Acces*)

Dimensi akses menurut Bahia dan Nantel (2000: 91) terdiri dari 5 item adalah:

- a. Jumlah ATM yang memadai pada setiap cabang

- b. Peralatan yang modern
- c. Jumlah teller yang memadai
- d. Waktu tunggu yang tidak terlalu lama
- e. Antrian yang bergerak cepat

3. Harga (*Price*)

Dimensi harga (*price*) menurut Bahia dan Nantel (2000: 91) dapat dibentuk dari 5 item yang terdiri dari:

- a. Setiap saat bank mengontak saya merupakan saat yang bermanfaat
- b. Penjelasan yang baik mengenai biaya pelayanan
- c. Jumlah yang seimbang pada saat biaya pelayanan dimulai
- d. Biaya administrasi yang dikenakan sesuai dengan pelayanan yang diberikan
- e. Selalu memberikan informasi kepada nasabah

4. Keterwujudan (*Tangibles*)

Dimensi keterwujudan (*tangibles*) menurut Bahia dan Nantel (2000: 91) dapat dibentuk dari 4 item yang terdiri dari:

- a. Laporan rekening yang tepat
- b. Kebersihan dari fasilitas
- c. Dekorasi dari fasilitas
- d. Lingkungan yang menyenangkan

5. Portofolio Pelayanan (*Service Portfolio*)

Dimensi portofolio (*service portfolio*) menurut Bahia dan Nantel (2000: 91) dapat dibentuk dari 2 item yang terdiri dari:

- a. Pelayanan yang lengkap
- b. Jangkauan pelayanan konsisten dengan yang ada pada bank-bank secara umum

6. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan (*reliability*) menurut Bahia dan Nantel (2000: 91) dapat dibentuk dari 2 item yang terdiri dari:

- a. Tidak terjadi kesalahan dalam penyampaian jasa
- b. Sistem pengarsipan yang baik

2.3. KEPUASAN NASABAH

Kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu hasil yang penting dari semua kegiatan pemasaran. Hal ini sangat mempengaruhi keberhasilan dari suatu pemasaran dilihat dari puas atau tidaknya nasabah terhadap pelayanan jasa yang diberikan.

Menurut Kotler (2003: 138) kepuasan nasabah didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Pada umumnya harapan dari nasabah merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Harapan inilah yang dijadikan sebagai acuan atau pegangan setiap calon nasabah yang hendak membeli suatu produk atau jasa sekaligus. Harapan dari calon nasabah mengenai bagaimana produk atau jasa tersebut yang seharusnya berfungsi (*performance expectation*) yaitu standar kualitas dari

yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya diterima dan dirasakan oleh nasabah.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh adanya kesesuaian antara rasa harapan awal dengan kinerja dan manfaat dari nasabah setelah membeli atau mengkonsumsi produk atau jasa yang dibeli. Hal ini yang mempengaruhi puas tidaknya nasabah, apabila nasabah mendapat kinerja dan manfaat yang sama atau melampaui harapan nasabah, maka nasabah akan puas akan produk atau jasa yang dibeli bahkan bisa saja sangat puas terhadap produk atau jasa yang dipilih untuk dikonsumsi. Sebaliknya bila nasabah mendapat kinerja dan manfaat dibawah dari harapan yang diinginkan maka pelanggan akan merasa tidak puas bahkan kecewa.

2.4. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang mana dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988: 23) telah banyak dilakukan seperti oleh Praptomo (2002: 9) dan Yogie (2003: 3). Praptomo (2002: 4) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan implikasinya terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini dilakukan di BRI cabang Cepu dengan mengambil sampel nasabah tabungan sebanyak 100 orang. Hasil penelitian konsisten dengan hasil temuan Bloemer et al. (1998: 1099), akan tetapi menyarankan agar dilakukan penelitian yang menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan di sektor perbankan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yogie (2003: 3) mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini dilakukan di BRI Cabang Kalabahi Nusa Tenggara Timur dengan sampel 190 orang. Hasil penelitian bahwa dengan diterimanya semua hipotesis yang tersusun dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio pelayanan, dan kehandalan merupakan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah tersebut pada akhirnya akan mempengaruhi loyalitas nasabah. Peneliti juga menyarankan bahwa penelitian yang akan datang perlu menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan dengan melibatkan *internet banking* atau *mobile banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Murdiyanto (2003: 8) mengenai pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa perbankan (*Banking Service Quality*) terhadap kepuasan nasabah tabungan Britama. Penelitian ini dilakukan di kantor Cabang Bank Rakyat Indonesia Manado dengan sampel 375 orang. Hasil penelitiannya adalah bahwa dimensi-dimensi BSQ seperti keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun secara bersama-sama. Variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan nasabah adalah

keterwujudan, disusul variabel portofolio jasa, keefektifan dan jaminan, kehandalan, akses, dan harga.

Penelitian ini akan meneliti kajian terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa perbankan menggunakan BSQ yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000: 91) dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang melibatkan *internet banking* atau *mobile banking* sesuai saran dari Yogie (2003: 93). Sehingga diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi penerapan BSQ yang belum menggunakan dimensi kualitas pelayanan tersebut.

2.5. KERANGKA PENELITIAN

Pengembangan Kerangka Pemikiran Teoritis

Dalam dunia jasa perbankan, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan. Parasuraman et al., (1988: 23) dalam (Yogie, 2003:32) mengembangkan lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan namun dimensi-dimensi tersebut banyak dikritik oleh peneliti karena tidak mampu memenuhi karakteristik khusus dari suatu sektor jasa, misalkan jasa perbankan. Sehingga sebagai alternatifnya dikembangkan suatu dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa perbankan yang disebut dengan *Banking Service Quality* (BSQ). BSQ yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000: 91) sebagai alat ukur pelayanan pada jasa perbankan yang telah *valid* dan *reliable*. Pada penelitian ini menggunakan dimensi-dimensi yang ada dalam BSQ

dan dihubungkan dengan kepuasan nasabah, dan nantinya akan mempengaruhi akan loyalitas dari nasabah. Dimensi dari BSQ adalah keefektifan dan jaminan (*Effectiveness and Assurance*), akses (*Acces*), harga (*Price*), keterwujudan (*Tangible*), portofolio jasa (*Service Portofolio*), dan kehandalan (*Reliability*).

2.6. HIPOTESIS

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi-dimensi BSQ yang terdiri dari: keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Dimensi keefektifan dan jaminan paling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. RANCANGAN/ DISAIN PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang berasal langsung dari sumber data yang diperoleh dan dikumpulkan serta berhubungan dengan penelitian ini. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh secara langsung dari para nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman. Data ini diperoleh dengan penyebaran kuisioner. Responden diminta untuk mengisi kuisioner yang dibagikan.

Untuk data sekunder diperlukan dalam penelitian ini sebagai pendukung penulisan. Sumber ini diperoleh dari berbagai sumber informasi yang telah dipublikasikan di jurnal dan literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.2. DEFINISI OPERASIONAL

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai definisi variabel operasional yang dipergunakan dalam penelitian ini. Ada beberapa jenis variabel diantaranya variabel dependen dan variabel independen. Variabel independen (*independent variable*) adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain, sedangkan variabel dependen (*dependent variable*) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi

oleh variabel independen. Variabel independen (*independent variable*) pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keefektifan dan jaminan, dimensi ini terdiri dari item-item yang berhubungan dengan *functionnal quality*. Menurut Bahia dan Nantel (2000: 85) menyatakan bahwa dimensi ini terdiri dari berbagai indikator yang mengacu pada kecakapan, ketanggapan, kredibilitas, keamanan, empati, dan komunikasi.
2. Akses, dimensi ini meliputi akses kepada pelayanan teller, ATM, *mobile banking*, dan *internet banking*. Pada variabel ini nasabah dapat melihat kelengkapan akan akses dalam bertransaksi nasabah.
3. Harga, dimensi ini menurut Bahia dan Nantel (2000: 85) menyatakan bahwa harga dapat dilihat dari sisi moneter maupun pengorbanan yang diberikan nasabah guna memperoleh suatu pelayanan bank.
4. Keterwujudan, dimensi ini menurut Bahia dan Nantel (2000: 85) menyatakan bahwa keterwujudan ini dapat mengacu pada lingkungan pelayanan yang efektif serta hal-hal yang mendukung pelayanan secara akurat.
5. Portofolio Jasa, dimensi ini menurut Bahia dan Nantel (2000: 85) menyatakan bahwa portofolio jasa merupakan dimensi yang menunjukkan bidang pelayanan yang diberikan oleh suatu bank (*range of service offered*).

6. Keandalan, dimensi ini menurut Bahia dan Nantel (2000: 85) didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa sebagaimana yang dijanjikan secara akurat.

Variabel dependen (*dependent variable*) pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan atau nasabah, dimensi ini menurut Day dalam Tse dan Wilton (1988: 204) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidakpuasan (diskonfirmasi) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

3.3. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau hal-hal yang menarik untuk diteliti yang dibatasi oleh peneliti itu sendiri (Zulganef, 2008:133). Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah BRITAMA BRI Unit Tempel II. Tidak semua anggota populasi menjadi responden pada penelitian ini, sehingga diperlukan sampel. Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik relatif sama dan bisa dianggap mewakili populasi. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling (convenience sampling)*. *Convenience sampling* merupakan pengumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan senang hati memberikannya. *Convenience sampling* dilakukan dengan memberikan kuisioner untuk diisi kepada nasabah yang datang pada BRI Unit Tempel II Sleman selama periode penelitian. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

3.4. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen penelitian ini menggunakan angket (kuisisioner). Angket ini yang akan menjadi data primer dalam penelitian. Kuisisioner tersebut menggunakan Skala Likert yaitu mulai angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS), angka 2 untuk tidak setuju (TS), angka 3 untuk tidak berpendapat (N), angka 4 untuk setuju (S), dan angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) (Sekaran, 2006: 31).

3.5. PENGUMPULAN DATA

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 2005: 55). Sedangkan data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti (Marzuki, 2005: 55). Data sekunder pada penelitian ini baik berupa buku, jurnal-jurnal, dan dokumen lainnya yang mendukung penelitian. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dipakai dengan metode angket (kuisisioner). Angket akan diberikan kepada nasabah dan diisi oleh nasabah BRI Unit Tempel II. Untuk mengukur pendapat tersebut digunakan Skala Likert yaitu mulai angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS), angka 2 untuk tidak setuju (TS), angka 3 untuk tidak berpendapat (N), angka 4 untuk setuju (S), dan angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS). Sebelum angket diajukan kepada responden penelitian, sebelumnya dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas daftar pertanyaan. Hal ini dilakukan agar daftar

pertanyaan yang diajukan ke responden valid dan reliabel sehingga dapat menjawab hipotesis.

3.6. METODE ANALISIS DATA

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur data sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila seluruh pertanyaan pada kuesioner mampu menampilkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Koefisien validitas dapat dicari dengan melakukan korelasi antara skor yang diperoleh pada setiap item dengan skor total masing – masing atribut (*corrected item total correlation*). Apabila *corrected item total correlation* lebih besar dari 0,4438 maka dapat dikatakan valid (Ghozali, 2000: 52).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing item instrument dalam suatu variabel. Menurut Sekaran (1992) menyatakan bahwa suatu angket dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0,600.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dapat digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama mempengaruhi variabel terikat.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi keefektifan dan jaminan

b₂ = Koefisien regresi akses

b₃ = Koefisien regresi harga

b₄ = Koefisien regresi keterwujudan

b₅ = Koefisien regresi portofolio jasa

b₆ = Koefisien regresi kehandalan

X₁ = Keefektifan dan jaminan

X₂ = Akses

X₃ = Harga

X₄ = Keterwujudan

X₅ = Portofolio jasa

X₆ = Kehandalan

e = Varians pengganggu

4. Uji Statistik F

Uji statistik F pada dasarnya untuk menunjukkan bahwa apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh

secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol atau $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$ yang artinya apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_0), tidak semua parameter simultan sama dengan nol, atau $H_0 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \dots \neq \beta_k \neq 0$ yang artinya adalah semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Kuncoro, 2001).

Kriteria pengujian :

- a. Jika tingkat signifikansi $F > 0,05$ atau F hitung $< F$ tabel, maka H_0 diterima.
- b. Jika tingkat signifikansi $F < 0,05$ atau F hitung $> F$ tabel, maka H_0 ditolak.

Keterangan: F hitung diperoleh dengan menggunakan $df1 = k-1 = 7-1=6$ dengan $df2 = n-k (100-7) = 93$. Berdasarkan $df1 = 6 = 0,05$ dan $dk2 = 93$ diperoleh F tabel = 2,20 (Sugiyono, 2004).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Perusahaan

a. Sejarah Berdirinya Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Indonesia Serikat. Pada waktu itu PERPU No. 4 tahun 1960 dibentuklah Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan

dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965 BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani, dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-undang No 14 tahun 1967 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan dan Undang-undang no. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang- Undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang Perbankan No 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas.

Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai saat ini (www.bri.co.id/articles/9).

b. Visi dan Misi Perusahaan

Visi BRI: Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

Misi BRI :

- Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance* (GCG) yang sangat baik.
- Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders).

2. Gambaran Umum Responden

Pada bagian ini akan dijabarkan mengenai gambaran umum dari responden. Hal ini dilakukan untuk mengetahui

demografi responden yang dilihat dari sisi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan nasabah BRITAMA di BRI Unit Tempel II Sleman. Demografi dari responden ini diperlukan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi dari responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Pada Tabel 2 berikut ini dapat dilihat ringkasan demografi responden.

Tabel 2: Demografi Responden

Data Deskriptif	Keterangan	Jumlah	Prosentase
Jenis Kelamin	Laki – laki	56	56%
	Perempuan	44	44%
	Jumlah	100	100%
Umur	Di bawah 20 tahun	1	1%
	Antara 21-30 tahun	26	26%
	Antara 31-40 tahun	29	29%
	Antara 41-50 tahun	24	24%
	Di atas 51 tahun	20	20%
	Jumlah	100	100%
Pendidikan	SD	8	8%
	SMP	12	12%
	SMA	37	37%
	D3	10	10%
	S1	32	32%
	Lain lain	1	1%
	Jumlah	100	100%
	Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa	3
Petani		7	7%
Peg. Swasta		17	17%
Peg. BUMN		8	8%
PNS/ TNI POLRI		10	10%
Wiraswasta		33	33%
Lain lain		22	22%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data diolah (2016).

Berdasarkan Tabel 2 diatas dapat dilihat lebih dari 50% dari jumlah responden berjenis kelamin laki-laki (56%) dan sisanya perempuan (44%). Sementara dilihat dari unsur umur responden dapat kita ketahui bahwa sebanyak 29 orang responden (29%) berumur antara 31 - 40 tahun, sebanyak 26 orang responden (26%) berumur 21 – 30 tahun, sebanyak 24 orang responden (24%) berumur 41 – 50 tahun, diatas 51 tahun ada 20 orang responden (20%), dan sisanya 1 orang berumur di bawah 20 tahun.

Berdasarkan tingkat pendidikan dapat diketahui bahwa sebanyak 37 orang responden (37%) berpendidikan SMA, sebanyak 32 (32%) orang responden berpendidikan S1, sebanyak 12 orang responden (12%) berpendidikan SMP, sebanyak 10 orang responden (10%) berpendidikan D3, sisanya 8 orang responden (8%) berpendidikan SD, dan 1 orang responden berpendidikan S2. Sedangkan berdasarkan tingkat pekerjaannya dapat kita ketahui bahwa sebanyak 33 orang responden (33%) berstatus sebagai wiraswasta, sebanyak 22 orang responden (22%) berstatus menjawab lainnya, sebanyak 17 orang responden (17%) berstatus sebagai pegawai swasta, sebanyak 10 orang responden (10%) berstatus sebagai PNS/ TNI – POLRI, sebanyak 8 orang responden (8%) berstatus sebagai pegawai BUMN, sedangkan 7 orang responden (7%) berstatus sebagai petani, dan sisanya 3 orang responden berstatus sebagai pelajar/ mahasiswa.

3. Analisis Deskripsi Variabel

a. Penjelasan Responden Terhadap Keefektifan dan Jaminan

Penjelasan responden terhadap keefektifan dan jaminan dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3: Penjelasan Responden Terhadap Keefektifan dan Jaminan

Kategori Indikator	Sangat tidak setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Total
Anda percaya sepenuhnya dalam menabungkan uang anda pada BRI Unit Tempel II Sleman	1	0	1	53	45	100
Secara umum menabung pada BRI Unit Tempel II Sleman aman – aman saja	1	0	5	51	43	100
Kantor BRI Unit Tempel II Sleman dapat menjaga kerahasiaan nasabah	0	0	7	50	43	100
Anda dilayani dengan baik oleh karyawan Kantor BRI Unit Tempel II	1	0	2	48	49	100
Karyawan Kantor BRI Unit Tempel II dalam melayani anda senantiasa tidak menghiraukan telepon	4	12	25	44	15	100
Karyawan Kantor BRI Unit Tempel II terlatih dengan baik dalam melayani nasabah	1	3	4	59	33	100
Karyawan Kantor BRI Unit Tempel II secara umum memahami anda	0	1	2	70	27	100
Karyawan Kantor BRI Unit Tempel II	0	1	7	59	33	100

selalu mengikuti aturan bank yang berlaku						
Kantor BRI Unit Tempel II dapat memberikan pelayanan	0	0	3	64	33	100
Kantor BRI Unit Tempel II memiliki reputasi yang baik	0	0	5	61	34	100
Anda tidak merasa was-was menabung di Kantor BRI Unit Tempel II	1	5	2	55	37	100
Pelayanan di Kantor BRI Unit Tempel II tidak berbelit-belit dan menyusahkan nasabah	1	4	3	63	29	100
Karyawan Kantor BRI Unit Tempel II mampu memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik kepada Anda	0	0	4	59	37	100

Sumber : Data diolah (2016)

Berdasarkan Tabel 3 dapat dijelaskan mengenai tanggapan responden terhadap pertimbangan kepercayaan sepenuhnya dalam menabung di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : responden menjawab sangat setuju (45%), setuju (53%), sisanya netral (1%) dan sangat tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempertimbangkan kepercayaan menabung terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Pertimbangan responden dengan keamanan menabung di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (43%), setuju (51%), netral (5%), dan sisanya sangat tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempertimbangkan keamanan menabung terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY .

Pertimbangan responden akan kerahasiaan nasabah di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (43%), setuju (50%), dan netral (7%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempertimbangkan kerahasiaan nasabah terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Pertimbangan responden akan hal dilayani oleh karyawan BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (49%), setuju (48%), sisanya netral (2%) dan sangat tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempertimbangkan pelayanan yang baik terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap karyawan BRI Unit Tempel II selalu menghiraukan telepon dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut : sangat setuju (15%), setuju (44%), netral (25%), tidak setuju (12%), dan sangat tidak setuju (4%). Hal tersebut menggambarkan bahwa responden sebagian besar

responden mempertimbangkan pelayanan yang baik dalam hal menghiraukan telepon saat melayani nasabah terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap karyawan BRI Unit Tempel II yang terlatih adalah sebagai berikut : sangat setuju (33%), setuju (59%), netral (4%) dan sisanya tidak setuju (3%) serta sangat tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempertimbangkan karyawan yang terlatih terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap karyawan BRI Unit Tempel II secara umum memahami anda adalah sebagai berikut : sangat setuju (27%), setuju (70%), netral (2%), dan tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memperhatikan karyawan yang selalu memahami responden terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap karyawan BRI Unit Tempel II mengikuti aturan bank adalah sebagai berikut : sangat setuju (33%), setuju (59%), netral (7%), dan tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan karyawan yang selalu mengikuti aturan bank terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap kantor BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut sangat setuju (33%), setuju (64%), dan netral (3%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan kantor BRI Unit Tempel II terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap reputasi kantor BRI Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (34%), setuju (61%), dan netral (5%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan reputasi kantor terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap rasa aman/ tidak was-was dalam menabung di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut: sangat setuju (37%), setuju (55%), netral (2%), tidak setuju (5%), dan sangat tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan rasa aman/ tidak was-was terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap pelayanan tidak berbelit-belit di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (29%), setuju (63%), netral (3%), tidak setuju (4%), dan sangat tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan pelayanan tidak berbelit-belit terhadap

kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap komunikasi yang baik di BRI Unit Tempel II adalah: sangat setuju (37%), setuju (59%), dan netral (4%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan komunikasi yang baik terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

b. Penjelasan Responden Terhadap Akses

Tabel 4: Penjelasan Responden Terhadap Akses

Kategori Indikator	Sangat tidak setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Tot al
Jumlah ATM Kantor BRI Unit Tempel II sudah memadahi	5	8	22	52	13	100
Kantor BRI Unit Tempel II memiliki peralatan yang modern	0	2	22	63	11	100
Kantor BRI Unit Tempel II memiliki jumlah teller yang memadai	0	8	16	58	18	100
Waktu tunggu di Kantor BRI Unit tempel	1	8	15	64	12	100

II tidak terlalu lama						
Antrian di Kantor BRI Unit Tempel II dapat berjalan dengan cepat	0	6	14	62	18	100

Sumber: Data diolah (2016)

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh tanggapan responden terhadap ATM memadai di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (13%), setuju (52%), netral (22%), tidak setuju (8%), dan sangat tidak setuju (5%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan ATM memadai terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap peralatan yang modern di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (11%), setuju (63%), netral (22%), dan tidak setuju (2%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan peralatan yang modern terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap jumlah teller di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (18%), setuju (58%), netral (16%), dan tidak setuju (8%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan jumlah

teller terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap waktu tunggu di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (12%), setuju (64%), netral (15%), tidak setuju (8%), dan sangat tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan waktu tunggu terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap antrian di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (18%), setuju (62%), netral (14%), dan tidak setuju (6%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan antrian terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

c. Penjelasan Responden Terhadap Harga

Tabel 5: Penjelasan Responden Terhadap Harga

Kategori Indikator	Sangat tidak setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Total
Kantor BRI Unit Tempel II selalu menghubungi saya apabila terdapat hal yang penting dan memberikan penjelasan yang jelas kepada saya	0	1	20	59	20	100
Karyawan Kantor BRI Unit Tempel II dapat memberikan	0	2	14	64	20	100

penjelasan secara rinci mengenai biaya yang dikenakan kepada saya						
Jumlah tabungan yang disyaratkan pada saat pembukaan rekening di Kantor BRI Unit Tempel II adalah wajar	0	1	11	65	23	100
Biaya yang dikenakan Kantor BRI Unit Tempel II sesuai dengan yang diberikan	1	2	15	60	22	100
Kantor BRI Unit Tempel II selalu menginformasikan hal yang baru dan penting kepada nasabah	0	3	22	56	19	100

Sumber: Data diolah (2016)

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh tanggapan responden terhadap menghubungi anda di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (20%), setuju (59%), netral (20%), dan tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan menghubungi anda terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap penjelasan biaya secara rinci di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (20%), setuju (64%), netral (14%), dan tidak setuju (2%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan

penjelasan biaya secara rinci terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap penjelasan jumlah tabungan yang wajar di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut: sangat setuju (23%), setuju (60%), netral (11%), dan tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan jumlah tabungan yang wajar terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap penjelasan biaya yang sesuai di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (22%), setuju (60%), netral (15%), tidak setuju (2%), dan sangat tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan biaya yang sesuai terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap informasi baru di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (19%), setuju (56%), netral (22%), dan tidak setuju (3%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan informasi baru terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

d. Penjelasan Responden Terhadap Keterwujudan

Tabel 6: Penjelasan Responden Terhadap Keterwujudan

Kategori Indikator	Sangat tidak setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Total
Kantor BRI Unit Tempel II selalu memberikan laporan jumlah rekening yang tepat dan akurat	1	0	13	63	23	100
Fasilitas dalam Kantor BRI Unit Tempel II selalu bersih	1	1	9	56	33	100
Dekorasi dan fasilitas Kantor BRI Unit Tempel II menarik	1	6	16	59	18	100
Lingkungan dalam dan luar gedung Kantor BRI Unit Tempel II terkesan menyenangkan	2	3	24	57	14	100

Sumber: Data diolah (2016)

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh tanggapan responden terhadap laporan tepat dan akurat di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (23%), setuju (63%), netral (13%), dan sangat tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan laporan yang tepat dan akurat terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap fasilitas bersih di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut : sangat setuju (23%), setuju

(56%), netral (9%), tidak setuju (1%), dan sangat tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan fasilitas bersih terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap dekorasi menarik di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut: sangat setuju (18%), setuju (59%), netral (16%), tidak setuju (6%), dan sangat tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan dekorasi menarik terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap lingkungan di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut: sangat setuju (14%), setuju (57%), netral (24%), tidak setuju (3%), dan sangat tidak setuju (2%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan lingkungan terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

e. Penjelasan Responden Terhadap Portofolio Jasa

Tabel 7: Penjelasan Responden Terhadap Portofolio Jasa

Kategori Indikator	Sangat tidak setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Total
Kantor BRI Unit Tempel II memiliki pelayanan yang lengkap	0	6	13	63	18	100
Kantor BRI Unit Tempel II	0	4	17	57	22	100

memiliki pelayanan yang konsisten dengan bank-bank lain pada umumnya						
--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Data diolah (2016)

Berdasarkan Tabel 7 diperoleh tanggapan responden terhadap pelayanan yang lengkap di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut: sangat setuju (18%), setuju (63%), netral (13%), dan tidak setuju (6%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan pelayanan yang lengkap terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap pelayanan yang konsisten di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut: sangat setuju (22%), setuju (57%), netral (17%), dan tidak setuju (4%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan pelayanan yang konsisten terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

f. Penjelasan Responden Terhadap Kehandalan

Tabel 8: Penjelasan Responden Terhadap Kehandalan

Kategori Indikator	Sangat tidak setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Total
Kantor BRI Unit Tempel II tidak pernah melakukan kesalahan dalam melayani Anda	3	4	26	53	14	100

Kantor BRI Unit Tempel II memiliki sistem pengarsipan yang baik	0	1	25	60	14	100
---	---	---	----	----	----	-----

Sumber: Data diolah (2016)

Berdasarkan Tabel 8 diperoleh tanggapan responden terhadap kesalahan di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut: sangat setuju (14%), setuju (53%), netral (26%), tidak setuju (4%), dan sangat tidak setuju (3%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan kesalahan terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap pengarsipan di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut: sangat setuju (14%), setuju (60%), netral (25%), dan tidak setuju (1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan pengarsipan terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

g. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah

(Y)

Tabel 9: Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Kategori / Indikator	Sangat tidak setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Total
Secara Umum Anda puas dengan pelayanan yang diberikan Kantor BRI Unit Tempel	0	2	10	60	28	100

II						
Pelayanan Kantor BRI Unit Tempel II lebih baik daripada bank lain	0	5	26	53	16	100
Anda berkeinginan untuk mencari jasa yang berkualitas sama dengan Kantor BRI Unit Tempel II	7	10	26	48	9	100

Sumber: Data diolah (2016)

Berdasarkan Tabel 9 diperoleh tanggapan responden terhadap kepuasan di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut: sangat setuju (28%), setuju (60%), netral (10%), dan tidak setuju (2%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan kepuasan yang diberikan terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap pelayanan prima di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut: sangat setuju (16%), setuju (53%), netral (26%), dan tidak setuju (5%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

Tanggapan responden terhadap kualitas di BRI Unit Tempel II adalah sebagai berikut: sangat setuju (9%), setuju (48%), netral (26%), tidak setuju (10%), dan sangat tidak setuju (7%). Hal

tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mempertimbangkan kualitas terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Sleman DIY.

4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas angket dilakukan terhadap 20 orang responden diluar dari sampel penelitian dengan menggunakan program SPSS Versi 22. Uji validitas angket ini dilakukan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila seluruh pertanyaan pada kuesioner mampu menampilkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Koefisien validitas dapat dicari dengan melakukan korelasi antara skor yang diperoleh pada setiap item dengan skor total masing-masing atribut (*corrected item total correlation*). Apabila *corrected item total correlation* lebih besar dari 0,4438 maka dapat dikatakan valid (Ghozali, 2000:52).

Hasil uji validitas untuk variabel bebas yang terdiri dari keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan serta variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.2. Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa nilai r hitung variabel bebas lebih besar dari r tabel (0,4438) sehingga semua pertanyaan dalam kuesioner adalah valid.

Tabel 10: Hasil Uji Validitas

No	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
	Keefektifan dan Jaminan			
1.	Anda percaya sepenuhnya dalam menabungkan uang anda pada BRI Unit Tempel II Sleman	0,752	0,4438	Valid
2.	Secara umum menabung pada BRI Unit Tempel II Sleman aman – aman saja	0,730	0,4438	Valid
3.	Kantor BRI Unit Tempel II Sleman dapat menjaga kerahasiaan nasabah	0,623	0,4438	Valid
4.	Anda dilayani dengan baik oleh karyawan Kantor BRI Unit Tempel II	0,673	0,4438	Valid
5.	Karyawan Kantor BRI Unit Tempel II dalam melayani anda senantiasa tidak menghiraukan telepon	0,596	0,4438	Valid
6.	Karyawan Kantor BRI Unit Tempel II terlatih dengan baik dalam melayani nasabah	0,804	0,4438	Valid
7.	Karyawan Kantor BRI Unit Tempel II secara umum memahami anda	0,800	0,4438	Valid
8.	Karyawan Kantor BRI Unit Tempel II selalu mengikuti aturan bank yang berlaku	0,852	0,4438	Valid
9.	Kantor BRI Unit Tempel II dapat memberikan pelayanan	0,752	0,4438	Valid
10.	Kantor BRI Unit Tempel II memiliki reputasi yang baik	0,759	0,4438	Valid

11.	Anda tidak merasa was-was menabung di Kantor BRI Unit Tempel II	0,701	0,4438	Valid
12.	Pelayanan di Kantor BRI Unit Tempel II tidak berbelit-belit dan menyusahkan nasabah	0,5370	0,4438	Valid
13.	Karyawan Kantor BRI Unit Tempel II mampu memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik kepada Anda	0,804	0,4438	Valid
	Akses			
14.	Jumlah ATM Kantor BRI Unit Tempel II sudah memadai	0,589	0,4438	Valid
15.	Kantor BRI Unit Tempel II memiliki peralatan yang modern	0,727	0,4438	Valid
16.	Kantor BRI Unit Tempel II memiliki jumlah teller yang memadai	0,727	0,4438	Valid
17.	Waktu tunggu di Kantor BRI Unit tempel II tidak terlalu lama	0,596	0,4438	Valid
18.	Antrian di Kantor BRI Unit Tempel II dapat berjalan dengan cepat	0,870	0,4438	Valid
	Harga			
19.	Kantor BRI Unit Tempel II selalu menghubungi saya apabila terdapat hal yang penting dan memberikan penjelasan yang jelas kepada saya	0,488	0,4438	Valid
20.	Karyawan Kantor BRI Unit Tempel II dapat memberikan penjelasan secara rinci mengenai biaya yang	0,885	0,4438	Valid

	dikenakan kepada saya			
21.	Jumlah tabungan yang disyaratkan pada saat pembukaan rekening di Kantor BRI Unit Tempel II adalah wajar	0,733	0,4438	Valid
22.	Biaya yang dikenakan Kantor BRI Unit Tempel II sesuai dengan yang diberikan	0,797	0,4438	Valid
23.	Kantor BRI Unit Tempel II selalu menginformasikan hal yang baru dan penting kepada nasabah	0,769	0,4438	Valid
	Keterwujudan			
24.	Kantor BRI Unit Tempel II selalu memberikan laporan jumlah rekening yang tepat dan akurat	0,733	0,4438	Valid
25.	Fasilitas dalam Kantor BRI Unit Tempel II selalu bersih	0,573	0,4438	Valid
26.	Dekorasi dan fasilitas Kantor BRI Unit Tempel II menarik	0,453	0,4438	Valid
27.	Lingkungan dalam dan luar gedung Kantor BRI Unit Tempel II terkesan menyenangkan	0,656	0,4438	Valid
	Portofolio Jasa			
28.	Kantor BRI Unit Tempel II memiliki pelayanan yang lengkap	0,656	0,4438	Valid
29.	Kantor BRI Unit Tempel II memiliki pelayanan yang konsisten dengan bank-bank lain pada umumnya	0,841	0,4438	Valid
	Kehandalan			
30.	Kantor BRI Unit Tempel II tidak pernah	0,789	0,4438	Valid

	melakukan kesalahan dalam melayani Anda			
31.	Kantor BRI Unit Tempel II memiliki sistem pengarsipan yang baik	0,801	0,4438	Valid
	Kepuasan Nasabah			
32.	Secara Umum Anda puas dengan pelayanan yang diberikan Kantor BRI Unit Tempel II	0,800	0,4438	Valid
33.	Pelayanan Kantor BRI Unit Tempel II lebih baik daripada bank lain	0,698	0,4438	Valid
34.	Anda berkeinginan untuk mencari jasa yang berkualitas sama dengan Kantor BRI Unit Tempel II	0,678	0,4438	Valid

Sumber: Data diolah (2016)

b. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil dari uji reliabilitas dikatakan reliabilitas atau handal apabila didapat hasil koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Sekaran, 1992). Hasil uji reliabilitas dengan SPSS 22 diperoleh hasil koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari untuk variabel bebas (keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan) dan variabel kepuasan nasabah maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 11: Tabel Hasil Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
0,757	0,973	35

Berdasarkan Tabel 11 diatas maka diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* variabel bebas dan variabel kepuasan nasabah

sebesar 0,973. Hal tersebut menyatakan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 maka diperoleh instrument tersebut reliabilitasnya sangat kuat.

4.2. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil regresi berganda dari data primer yang sudah diolah dengan menggunakan program SPSS versi 22, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 12: Tabel Hasil Regresi yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,398	1,413		2,405	,018
x1	,020	,037	,061	,535	,594
x2	,098	,065	,181	1,515	,133
x3	-,115	,082	-,187	-1,414	,161
x4	,158	,088	,227	1,788	,077
x5	,238	,130	,205	1,824	,071
x6	,386	,164	,290	2,350	,021

Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah (2016)

Berdasarkan angka – angka perhitungan dalam Tabel 12 diperoleh persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,398 + 0,061 X_1 + 0,181 X_2 - 0,187 X_3 + 0,227 X_4 + 0,205 X_5 + 0,290 X_6 + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat diperoleh bahwa nilai koefisien regresi variabel keefektifan dan jaminan (X_1), akses (X_2), keterwujudan

(X_4), portofolio jasa (X_5), dan kehandalan (X_6) bernilai positif sehingga menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel bebas (keefektifan dan jaminan, akses, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) tabungan BRITAMA BRI Unit

Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Searah artinya apabila variabel bebas mengalami peningkatan maka variabel terikat akan mengalami hal yang sama dalam peningkatan nilainya. Begitu juga sebaliknya bila variabel bebas mengalami penurunan maka akan memberikan dampak kepada variabel terikatnya juga akan mengalami penurunan. Untuk variabel harga (X_3) bernilai negatif dan menunjukkan pengaruh yang berlawanan arah dengan variabel terikat yakni kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Berlawanan arah artinya apabila variabel bebas mengalami kenaikan maka variabel terikat akan mengalami hal yang sebaliknya yaitu penurunan. Sedangkan apabila variabel bebas mengalami penurunan maka variabel terikat akan mengalami peningkatan.

Dari hasil persamaan regresi diatas dapat diperoleh bahwa nilai koefisien regresi variabel kehandalan adalah yang paling besar yakni 0,290. Besarnya pengaruh faktor kehandalan terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta karena tingkat kesalahan dan pengarsipan yang baik merupakan faktor yang sangat erat dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini yang menjadikan bahwa faktor kehandalan merupakan faktor yang

berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

4.2.1 Uji F

Dalam melakukan uji F, parameter yang digunakan dengan cara membandingkan $F_{hitung} > F_{tabel}$. Pengujian terhadap variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan dilakukan dengan uji F. Hasil uji F adalah sebagai berikut:

Tabel 13: Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122,794	6	20,466	12,668	,000 ^b
	Residual	150,246	93	1,616		
	Total	273,040	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), x6, x5, x1, x2, x4, x3

Sumber: Data diolah (2016)

Berdasarkan tabel 13, menunjukkan hasil perhitungan uji F dan diperoleh nilai F-hitung sebesar 12,668 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Sementara nilai F-tabel sebesar 2,20 (F hitung diperoleh dengan menggunakan $df_1 = k-1 = 7-1 = 6$ dengan $df_2 = n-k (100-7) = 93$. Berdasarkan $df_1 = 6 = 0,05$ dan $df_2 = 93$ diperoleh F tabel = 2,20). Hal ini menunjukkan bahwa F-hitung (12,668) $>$ F-tabel (2,20) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa dimensi dari BSQ yang meliputi: keefektifan dan jaminan (*Effectiveness and Assurance*), akses (*Acces*), harga (*Price*), keterwujudan (*Tangible*),

portofolio jasa (*Service Portofolio*), dan kehandalan (*Reliability*), berpengaruh positif dan signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini sesuai dengan rumusan hipotesis sebelumnya bahwa terdapat pengaruh dimensi – dimensi BSQ yang terdiri dari: keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

STIE Widya Wiyana
Jangan Plagiat

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dimensi *Banking Service Quality* yang terdiri dari keefektifan dan jaminan, akses, keterwujudan, portofolio jasa, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah adalah faktor kehandalan. Sedangkan untuk variabel harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI Unit Tempel II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

5.2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti dapat memberikan saran kepada Kantor UNIT BRI Tempel II untuk mempertahankan kualitas pada faktor kehandalan, sebab faktor tersebut memberikan pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, diharapkan dapat meningkatkan kualitas di faktor lainnya, yaitu pada keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, dan portofolio jasa, supaya dapat semakin memberikan pelayanan yang prima kepada setiap nasabahnya. Selain hal tersebut, peneliti juga memberikan saran untuk penelitian selanjutnya supaya dapat meneliti tingkat kepuasan nasabah

dengan menggunakan BSQ pada unit lainnya atau pada tingkat yang lebih luas, supaya dapat melihat kepuasan nasabah tabungan BRITAMA BRI pada lingkup yang lebih luas pula. Selain itu, pada penelitian ini hanya menggunakan satu variabel terikat. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan menggunakan variabel terikat yang lebih banyak lagi.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR PUSTAKA

- Bahia, Kamilia dan Jacques Nantel (2000), "A Realible and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Banks" *International Journal of Bank Marketing*, 18/2, p. 84 – 91.
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter dan Martin Wetzels (1999), "Linking Perceived Service Quality and Service Loyalty: a Multi-dimension Perspective," *European Journal of Marketing*, Vo. 33 No, 11/22, p. 1082 – 1106.
- Ghozali, Imam (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Cetakan V, Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Indratenaya, Yogie (2003), "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah", Tesis Universitas Diponegoro.
- Indriyantno, Murdiyanto (2003), "Pengaruh Dimensi – dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan (*Banking Service Quality*) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama", Tesis Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip (2003). *Marketing Management*, 11th Edition. Prentice Hall'l, New Jersey, p.138.
- Kuncoro, Mudrajad (2001), *Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Marzuki (2005), *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Parasuman A, Berry L, dan Zeithaml V. (1988), "SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Costumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64, p. 12 – 37.
- Praptomo (2002), "Analisis Faktor – Faktor Pengaruh Kepuasan Nasabah Sebagai Upaya Peningkatan Loyalitas pada BRI Unit Kantor Cabang Cepu", Tesis Universitas Diponegoro.
- Sugiyono (2004), *Statistik Untuk Penelitian*, Cetakan Keenam, Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, Uma (2006), *Research Methods for Business*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma (1992), *Research Methods for Business: Skill-Building Approach*; 2nd Edition, John Wiley & Sons, Inc.
- Tse, D.K. dan P.C. Wilson (1998), "Models of Consumer Satisfaction Formation: an Extension," *Journal of Marketing*, Vol. 57, p. 18-34.
- Zulganef (2008), *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rujukan dari Internet berupa artikel

<www.bri.co.id/articles/10> (diakses 4 Juni 2016).

<www.bri.co.id/articles/9> (diakses 6 Desember 2016).

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat