

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BPD BALI CABANG KLUNGKUNG
OLEH :**

DEWA AYU RATIKA DEWI

ABSTRAKSI

PT. BPD Bali merupakan salah satu instansi pelayanan jasa dalam dunia perbankan yang menomorsatukan *service excelent*. bank-bank membutuhkan usaha keras untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan apa yang sudah ada ditangan. Bank dapat dipahami sebagai lembaga keuangan yang memberikan kontribusi dalam perkembangan dan pertumbuhan suatu bangsa tak terkecuali Indonesia, khususnya daerah Bali. Bank tidak dapat melakukan proses kerjanya sendiri tanpa adanya kerjasama dengan pihak nasabah, sehingga terjalin hubungan yang baik antara pihak bank dengan pihak nasabah. Untuk menciptakan *good performance*, bank tidak dapat menghindari fungsinya dari pelayanan nasabah untuk kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah dapat terus dijaga dan ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung. Pokok permasalahan yang diambil adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung. Dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan analisis dengan menggunakan SPSS versi 22 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah dari hasil koefisien regresi yang didapat. Persamaan garis regresi sederhananya yaitu $Y=0,079 + 0,217X$. Dan hasil analisis uji t pada variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif, Hasil analisis t-tes menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} yang diperoleh adalah sebesar 9,735 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa hipotesis terbukti, dimana ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung. Besarnya koefisien determinasi (R^2) pada variabel kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 49,2% sedangkan sisanya yaitu 50,2% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak perusahaan PT. BPD Bali Cabang Klungkung hendaknya meningkatkan kualitas produk, meningkatkan pengetahuan sumberdaya manusianya, memberikan jaminan keamanan dalam setiap melakukan transaksi, meningkatkan kenyamanan dan keramahan karyawan, memperhatikan, melakukan tugas dan tanggungjawabnya dengan cepat, tepat dan tanggap, untuk tercapainya kepuasan nasabah dan menumbuhkan rasa percaya para nasabah

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Dewasa ini tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan jasa produk perbankan semakin meningkat seiring meningkatnya kemajuan dan pengetahuan. Apalagi dalam perdagangan bebas sekarang ini, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat, meningkatnya persaingan bisnis menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. pada situasi perbankan, bank-bank membutuhkan usaha keras untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan apa yang sudah ada ditangan. Bank dapat dipahami sebagai lembaga keuangan yang memberikan kontribusi dalam perkembangan dan pertumbuhan suatu bangsa tak terkecuali Indonesia, khususnya daerah Bali. Menurut Zeithalm Parasurama, & Berr (1988) mengemukakan terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan yaitu :

- a. Keandalan: kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
- b. Jaminan : pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- c. Bukti fisik : kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana

dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

- d. Empati : memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.
- e. Tanggapan : kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Semakin tingginya nasabah yang mengeluh menandakan jika nasabah belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Padahal berdasarkan data jumlah nasabah yang diperoleh dari PT. BPD Bali Cabang Klungkung dari tahun 2010 sampai tahun 2014 menunjukkan adanya kenaikan dari tahun ke tahun.

Tabel 1.1 :Data Jumlah Nasabah, Tabungan dan Keluhan pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung

Tahun	Jumlah Nasabah (Orang)	Tabungan (Rp)	Keluhan (Orang)
2010	11.364	653,904,621.27	26
2011	12.695	641,709,601.37	24
2012	14.287	680,653,904.80	29
2013	15.930	679,859,709.30	31
2014	16.007	658,530,895.60	38

Sumber : Data diolah PT. BPD Bali Cabang Klungkung

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan naiknya jumlah nasabah dari tahun 2010 sampai 2014, akan tetapi jumlah tabungan mengalami penurunan. Penurunan jumlah tabungan disebabkan oleh banyaknya keluhan yang terjadi, diantaranya kurangnya keramahan karyawan, kurang tanggapnya karyawan menyelesaikan keluhan nasabah. Dari hal tersebut peneliti mengidentifikasi adanya penurunan

kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, yaitu PT. BPD Bali Cabang Klungkung sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah. Disisi lain perusahaan mengharapkan terjadinya peningkatan pendapatan. Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung.

1.4 Kegunaan penelitian

1) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memperluas dan menambah pengetahuan serta dapat mengaplikasikan teori yang didapatkan dibangku kuliah dengan fakta yang terjadi dilapangan.

2) Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan sebagai bahan evaluasi didalam menentukan rumusan strategi yang berhubungan dengan pelayanan nasabah dalam menghadapi lingkungan persaingan yang semakin tajam.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa

Menurut Yazid (1999), pemasaran jasa adalah perencanaan yang bergerak dari fokus pada transaksi menjadi hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2001), pemasaran jasa adalah setiap tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak lain yang secara prinsip *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2000), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Husein Umar (2003), pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.

Kualitas Pelayanan menurut Supranto (2006) menyatakan kualitas pelayanan adalah respon terhadap nilai semua atribut yang terkandung dalam suatu produk baik barang maupun jasa setelah dikonsumsi/digunakan oleh konsumen. Dan kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa menjadi sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian strategi perusahaan dalam

rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

2.1.3 Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Philip Kotler, 2002). Hal ini dapat berarti jika kinerja dibawah harapan, nasabah akan merasa tidak puas. Jika kinerja sama dengan harapan, nasabah merasa puas, dan jika kinerja melampaui harapan, nasabah akan sangat puas atau bahagia.

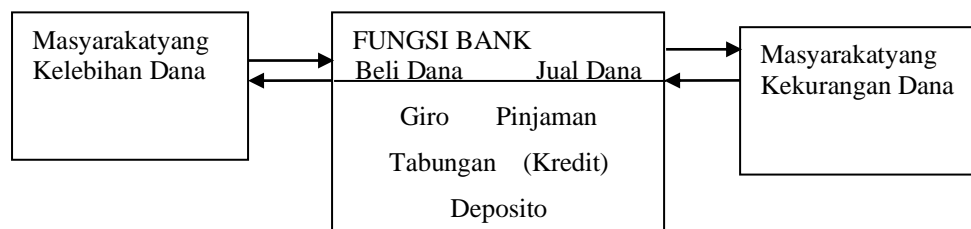
2.1.4 Pengertian Fungsi dan Jasa-jasa Perbankan

1) Pengertian Perbankan

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2) Fungsi Perbankan

Gambar 2.1 :Fungsi Bank Sebagai Perantara Keuangan



Sumber: *Dasar-dasar Perbankan, Kasmir, 2002.*

Arus perputaran uang yang ada di bank dari masyarakat kembali ke masyarakat, di mana sebagai perantara dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nasabah (masyarakat) yang kelebihan dana menyimpan uangnya di bank dalam bentuk simpanan Giro, Tabungan dan Deposito. Bagi bank dana yang disimpan oleh masyarakat adalah sama artinya dengan membeli dana. Dalam hal ini nasabah sebagai penyimpan dana dan bank sebagai penerima titipan simpanan.
- 2) Nasabah penyimpanan akan memperoleh balas jasa dari bank berupa bunga. Besar jasa bunga tergantung dari besar kecilnya dana yang disimpan dan faktor lainnya.

Kemudian oleh bank dana yang disimpan oleh nasabah di bank yang bersangkutan disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Bagi masyarakat yang memperoleh kredit, diwajibkan untuk mengembalikan pinjaman serta bunga yang telah ditetapkan sesuai perjanjian antara bank dengan nasabah.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Praveda ascarintya tahun 2011 dari Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang dengan judul “Analisi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah debitur PT. BPR Satria Pertiwi Semarang)”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kehandalan, jaminan, saran fisik, tanggapan, dan empati memiliki pengaruh yang sangat signifikan sehingga

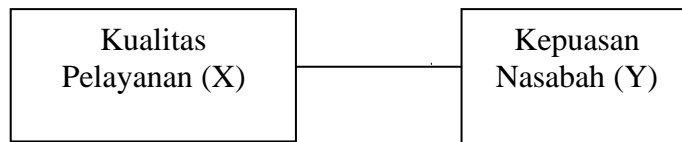
kelima variabel tersebut secara parsial dan simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

- b. Penelitian yang dilakukan Oleh Anak Agung Ayunda Putri¹ dan I Ketut Nurcahya² tahun 2013 dari Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Kredit Multiguna Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar”. Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bahwa Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar perlu mengadakan perbaikan pada sistem pelayanan khususnya sistem komputerisasi dan fasilitas layanan. Produk Kredit Multiguna perlu diadakan peningkatan khususnya dalam bidang promosi dan inovasi produk demi terciptanya kepuasan nasabah kredit.
- c. Penelitian yang dilakukan oleh Lutfiyana Riantika Anggraeni tahun 2014 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Mlarak Cabang Ponorogo)”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan Loyalitas memiliki pengaruh yang signifikan.

2.3 Kerangka Pikir Penelitian

Adapun kerangka pemikiran dari penelitian ini, yaitu seperti yang disajikan pada gambar dibawah ini :

Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran “Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung”.



2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, landasan teori dan penelitian terdahulu dapat diajukan hipotesis dalam penelitian ini diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung, yang artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan nasabah akan ikut meningkat.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Obyek Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. BPD Bali Cabang Klungkung yang berlokasi di jalan Gajahmada No.4 Semarapura.

3.1.2 Obyek Penelitian

Obyek Penelitian adalah hal yang menjadi sasaran penelitian (kamus bahasa Indonesia;1989:622). Menurut (Supranto 2000:21) obyek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti. Adapun yang menjadi obyek penelitian dalam hal ini adalah kualitas pelayanan pada PT BPD Bali Cabang Klungkung.

3.2 Identifikasi Variabel

Dalam penelitian yang menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung digunakan variabel sebagai berikut:

1) Variabel *independen*

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi dan menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono,2010:59). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X)

Indikator penilaian untuk variabel bebas (kualitas pelayanan) adalah sebagai berikut :

- a Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- b Adanya jaminan keamanan dalam melakukan berbagai layanan jasa Bank
- c Kondisi peralatan dan kemodernan yang dimiliki oleh perusahaan/Bank BPD Bali
- d Karyawan Bank BPD Bali memberikan perhatian yang lebih untuk nasabah
- e Kecepat-tanggapan karyawan dalam melayani nasabah

2) Variabel *dependen*

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (sugiyono, 2010:59). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

Indikator penilaian untuk variabel terikat (kepuasan nasabah) adalah sebagai berikut :

- a Layanan yang diberikan Bank BPD Bali sesuai dengan yang saya harapkan
- b Bagi diri saya pihak Bank BPD Bali telah memberikan layanan terbaik
- c Anda mengajak orang lain untuk ikut menggunakan layanan Bank BPD Bali
- d Dibandingkan dengan Bank lain saya lebih puas menjadi nasabah Bank BPD Bali

3.3 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini digunakan beberapa istilah sehingga didefinisikan secara operasional agar menjadi petunjuk dalam penelitian ini. Definisi operasional tersebut adalah:

- a Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh PT.BPD Bali Cabang Klungkung.
- b Faktor kualitas layanan adalah merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan nasabah yang diberikan oleh PT. BPD Bali Cabang Klungkung.
- c Kualitas layanan adalah atribut-atribut dimensi pelayanan yang diberikan oleh PT. BPD Bali Cabang Klungkung yang meliputi kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan tanggapan. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala Likert.
- d Produk atau jasa yang diberikan oleh PT. BPD Bali Cabang Klungkung.
- e Kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa PT. BPD Bali merupakan variabel dependen yaitu faktor yang mendasari rasa puas konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

- a. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka dan memiliki satuan hitung. Data kuantitatif yang dikumpulkan seperti jumlah nasabah serta kuesioner yang telah dilakukan pengkualifikasian data dengan menskor jawaban responden.

- b. Data kualitatif adalah jenis data yang tidak dapat dinyatakan dalam bentuk angka dan tidak memiliki satuan hitung. Data kualitatif yang dikumpulkan adalah mengenai sejarah dan gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, dan uraian jabatan karyawan.

3.4.2 Sumber Data

- a Data Primer

Data asli yang dikumpulkan untuk menjawab masalah penelitian secara khusus yang ada pada PT. BPD Bali dan mengumpulkan hasil wawancara dan kuesioner yang telah disebarakan kepada responden.

- b Data Sekunder

Data yang sudah lebih dulu dikumpulkan dan diperoleh dari orang lain atau pihak perusahaan. Data sekunder yang dikumpulkan bersumber dari PT. BPD Bali Cabang Klungkung yang terkait dengan struktur organisasi, sejarah berdirinya dan sebagainya.

3.5 Populasi dan Metode Penentuan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2010:115) adalah “Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini populasi dari periode 2014 sampai 2015 yang berjumlah 16.007 orang.

3.5.2 Metode Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan berdasarkan rumus slovindikutip oleh Umar Husein (2005:108) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana :

n: Ukuran sampel

N: Ukuran populasi yaitu jumlah total pelanggan nasabah yang menggunakan jasa PT. BPD Bali Cabang Klungkung

e: Nilai kritis

Dalam penelitian ini jumlah populasi nasabah 16.007 dengan batas kesalahan yang diinginkan adalah 10%. Maka dengan mengikuti perhitungan diatas hasilnya adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{16.007}{1 + 16.007 (0,10^2)}$$

$$n = \frac{16.007}{161,07}$$

$$n = 99,37 \text{ (Dibulatkan menjadi 100).}$$

Pengambilan jumlah sampel sebesar 100 orang nasabah didasarkan pada sampling aksidental. Yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap tepat sebagai sumber data. Kuesioner diberikan kepada nasabah yang datang dengan ketentuan

telah menjadi nasabah PT. BPD Bali Cabang Klungkung selama satu tahun dari periode 2014 sampai 2015.

3.6 Pengukuran Variabel

Untuk mempermudah pengujian terhadap analisis yang digunakan, idealnya data yang digunakan dalam bentuk skala interval (*scaled values*). Pada penelitian ini, data yang tersedia dalam bentuk skala ordinal dengan menggunakan skala likert. Cara perhitungan yang digunakan pada skala likert sendiri adalah dengan menghadapkan seorang responden dengan beberapa pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban. Data yang berhasil dikumpulkan dari kuesioner selanjutnya akan diukur dengan bobot hitung 1 sampai 5, dengan kategori:

- 1) Jawaban sangat setuju diberi bobot 5.
- 2) Jawaban setuju diberi bobot 4.
- 3) Jawaban cukup setuju/netral diberi bobot 3.
- 4) Jawaban tidak setuju diberi bobot 2.
- 5) Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1.

Prosedur diatas dipakai dengan menggunakan pedoman yang paling umum digunakan. Walizer dan Wiener (1993) sebagaimana yang dikutip Imran (2009:39) menyatakan bahwa skala Likert kadang-kadang disebut dengan “suatu penilaian yang dijumlahkan”, karena semua jawaban diberi bobot dan kemudian ditambahkan untuk mendapatkan suatu jumlah. Skala Likert ini kemudian menskala individu yang bersangkutan dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih.

3.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara sebagai berikut :

- 1) Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan responden, metode ini akan dilakukan dalam penelitian jika wawancara memang diperlukan, ataupun dapat kuesioner yang rusak.
- 2) Observasi, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dan melakukan pencatatan data-data pendukung dengan pencatatan sistematis.
- 3) Kuesioner, merupakan teknik utama pengumpulan data dalam penelitian ini yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada setiap responden untuk dijawab yang sesuai dengan objek penelitian, metode ini merupakan metode yang paling utama digunakan dalam pengumpulan data.
- 4) Studi pustaka, merupakan metode pengumpulan data sekunder yang bersumber pada buku, literature, jurnal-jurnal, refrensi, yang berkaitan dengan penelitian ini dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.8 Teknik Analisis Data

1) Analisis Kuantitatif

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y : Kepuasan Nasabah

X : Kualitas Pelayanan

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

b. Analisis Determinasi

Analisis ini digunakan sebagai alat untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y), yang dinyatakan dalam persentase dengan rumus sebagai berikut:

(Sugiyono,2004:45).

$$D = r^2.100\%$$

Dimana :

D = Koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

c. Analisis uji-t ($t_{\text{-tes}}$)

Analisis ini digunakan untuk menguji nyata tidaknya pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung, maka dilakukan pengujian dengan menggunakan uji-t ($t_{\text{-tes}}$). Langkah-langkah pengujian hipotesis menurut sugiyono (2004:47) adalah sebagai berikut :

a) Menentukan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a).

$H_0 : \beta = 0$, ini berarti kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y)

$H_a : \beta > 0$, ini berarti kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah (Y)

b) Menentukan level of significant (α), yang mana dalam penelitian ini adalah sebesar 5%

c) Tes statistic $t_{\text{-hitung}}$, dengan rumus :

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

dimana :

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

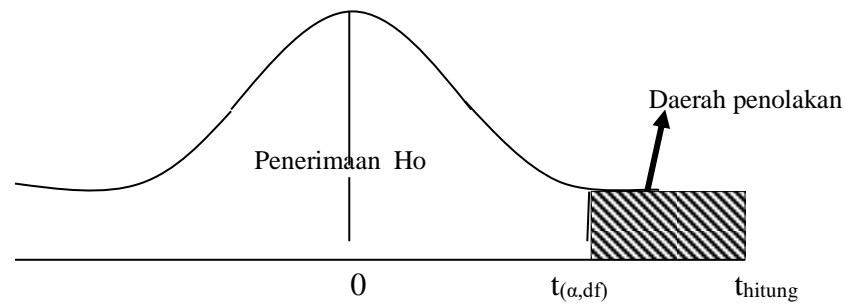
$r =$ koefisien korelasi

$n =$ jumlah data

d) Kriteria Pengujian

- Apabila $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ H_0 diterima
- Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak

Gambar 3.1 : Kurva Uji t (t-test)



2) Analisis kualitatif

Analisis kualitatif adalah teknik analisis yang bersifat melengkapi analisis kuantitatif. Teknik analisis yang berbentuk penjelasan-penjelasan terhadap berbagai nilai yang diperoleh melalui analisis kuantitatif. Analisis ini dilakukan dengan teknik deskriptif yaitu penjelasan serta interpretasi untuk temuan dalam analisis kuantitatif.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Ringkas Perusahaan

Bank Pembangunan Daerah Bali (selanjutnya disebut Bank) didirikan tanggal 5 Juni 1962 dengan Akta Notaris Ida Bagus Ketut Rurus No. 131 dengan nama Bank Pembangunan Daerah Bali. Dengan ditetapkannya Undang-undang No. 13 Tahun 1962 tentang Pokok-pokok Bank Pembangunan Daerah, maka akta notaris tersebut dibatalkan dan selanjutnya Bank didirikan dengan Peraturan Daerah No. 6/DPRD.GR/1965 tanggal 9 Pebruari 1965 dengan bentuk Perusahaan Daerah dan selanjutnya disahkan oleh Menteri Dalam Negeri No. Des.9/21/28-128 tanggal 14 Juli 1965. Operasional Bank BPD Bali didasarkan atas ijin usaha dari Menteri Urusan Bank Sentral No. Kep.110/U.B.S/1965 tanggal 2 Nopember 1965. Peraturan Daerah No. 6/DPRD.GR/1965 tersebut diatas mengalami beberapa kali perubahan menjadi Peraturan Daerah No. 10 tahun 1992 tanggal 23 Nopember 1992 dan telah mengalami dua kali perubahan, yang terakhir adalah dengan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Bali Nomor 12 Tahun 2001 tentang Bank Pembangunan Daerah Bali. Perubahan bentuk badan hukum BPD Bali dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) berdasarkan Akta Pendirian Nomor 7 tanggal 12 Mei 2004 Tentang PT Bank Pembangunan Daerah Bali yang dibuat dihadapan Ida Bagus Alit Sudiatmika, SH, Notaris di Denpasar dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM RI dengan Surat

Keputusan Nomor : C-12858 HT.01.01. TH.2004 tanggal 21 Mei 2004 dan beberapa kali mengalami perubahan dengan perubahan terakhir berdasarkan Akta No. 140 tanggal 16 September 2009, yang dibuat oleh I Made Widiada, SH, Notaris di Denpasar.

Pada tahun 2004 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Bali ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan persetujuan dari Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia Nomor : 6/32/KEP.DGS/2004 tanggal 11 Nopember 2004.

PT Bank BPD Bali dibangun dengan Visi “Menjadikan PT Bank Pembangunan Daerah Bali sebagai Bank yang sehat dan badan usaha yang tangguh dan terpercaya dalam persaingan global serta mampu memenuhi harapan *Stakeholder*”. Selain itu PT bank BPD Bali juga memiliki Misi sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kompetensi individu dan organisasi.
- b. Meningkatkan total kualitas sistem organisasi.
- c. Meningkatkan kinerja organisasi berdasarkan perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.
- d. Meningkatkan daya saing melalui inovasi dan peningkatan efisiensi untuk dapat menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas dan harga yang kompetitif.
- e. Meningkatkan program bisnis kemitraan secara horizontal dan vertikal baik lokal, regional, nasional maupun internasional.
- f. Meningkatkan kontribusi bank kepada Daerah baik Provinsi dan Kabupaten/Kota

- g. Meningkatkan peran bank dalam kepeduliannya terhadap lingkungan terutama untuk kepentingan sosial budaya dan religious.

Perkembangan kegiatan yang disesuaikan dalam Perda No. 12 Tahun 2001 modal dasar yang sebelumnya berjumlah Rp. 75 milyar berubah menjadi 250 milyar. Selanjutnya berdasarkan hasil keputusan Rapat Umum Luar Biasa Pemegang Saham tahun 2004, modal dasar Bank dinaikkan menjadi Rp. 1 triliun dengan tujuan meningkatkan kegiatan usaha PT Bank BPD Bali untuk membantu pertumbuhan perekonomian daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Target pertumbuhan setelah dilakukan revisi sebesar 5,74%. Ekonomi Bali mampu tumbuh ditengah kondisi ekonomi global yang kurang menguntungkan karena didukung oleh kondisi internal yang masih menunjukkan indikasi positif diantaranya stabilitas harga (inflasi rendah) dan tingkat kunjungan wisatawan yang terus menunjukkan trend peningkatan sehingga ekonomi Bali triwulan ke IV 2009 mampu tumbuh sebesar 0,48% (secara q-to-q), secara kumulatif ekonomi Bali tumbuh sebesar 5,25%. Seperti tahun-tahun sebelumnya tahun 2009 struktur perekonomian Daerah Bali masih tetap didominasi oleh peranan sektor tersier dengan kontribusi sebesar 65,83% sektor primer memberikan kontribusi sebesar 19,09% dan sektor sekunder sebesar 15,08%.

Kinerja perbankan di Bali pada akhir tahun 2009 sebagai lembaga intermediasi terjadi peningkatan yang sangat bagus. Penyerapan dana pihak ketiga meningkat 13,42% dibandingkan akhir tahun 2008 dari Rp 29,22 triliun menjadi Rp 33,14 triliun. Penyaluran kredit tumbuh 18,09% dari Rp 20,45 triliun pada

akhir tahun 2008 menjadi Rp 24,15 triliun akhir tahun 2009 sehingga *loan to deposit ratio* (LDR) di Bali meningkat dari 69,99% menjadi 72,85%. Namun dari sisi kualitas terjadi penurunan ditunjukkan oleh meningkatnya rasio NPL dari 1,75% di akhir tahun 2008 menjadi 2,98% akhir tahun 2009. Secara sektoral, pertumbuhan kredit tertinggi terjadi di sektor pengangkutan, jasa sosial masyarakat, dan pertanian masing-masing dengan persentase 52,18%, 40,21%, dan 39,72%. Sektor lain-lain dan sektor PHR masih mendominasi kredit secara sektoral dengan porsi masing-masing 40,87% dan 40,67%. Dilihat dari penggunaannya, kredit investasi mencatat pertumbuhan tertinggi mencapai 21,98% dari Rp 3,73 triliun pada akhir tahun 2008 menjadi Rp 4,55 triliun di akhir tahun 2009. Namun demikian, dilihat dari porsinya kredit konsumsi dan kredit modal kerja masih mendominasi dengan total share kedua jenis kredit tersebut sebesar 81,17% sedangkan kredit investasi porsinya hanya sebesar 17,83%.

4.2 Struktur Organisasi Perusahaan dan Uraian Tugas

Struktur organisasi PT. BPD Bali ditetapkan berdasarkan surat keputusan direksi PT Bank Pembangunan Daerah Bali No. 0391.102.10.2001.2 tanggal 22 Nopember 2001. Bentuk struktur organisasi PT. BPD Bali Cabang Klungkung adalah struktur garis, yaitu wewenang mengalir dari atasan dari pimpinan kepada bawahan dibidangnya masing-masing. Struktur organisasi tersebut dibagi berdasarkan tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari masing-masing bagian yang dapat dilihat dalam Gambar 4.1 berikut ini :

STRUKTUR ORGANISASI PT. BPD BALI CABANG KLUNGKUNG

4.3 Kegiatan dan Aktivitas PT. BPD Bali Cabang Klungkung

PT. BPD Bali merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya. Berikut ini merupakan pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh PT. BPD Bali Cabang Klungkung :

1) Penghimpunan Dana dari Masyarakat

a. Simpanan Giro

Yaitu simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindah bukuan.

b. Simpanan Deposito

Yaitu simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian pihak ketiga dengan baik.

c. Tabungan

Yaitu simpanan dari pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu. Jenis tabungan yang dikembangkan di BPD Bali adalah :

- a) Sibapa (Simpanan Bali Dwipa).
- b) Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)
- c) THT Bali Dwipa

Merupakan tabungan berjangka dalam mata uang rupiah dengan setoran rutin bulanan dalam jangka waktu tertentu yang memberikan

ekstra perlindungan asuransi plus bunga yang relatif lebih tinggi.

2) Penyaluran Dana kepada Masyarakat

PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung menyalurkan dana melalui pemberian kredit kepada masyarakat. Adapun beberapa fasilitas kredit yang diberikan adalah :

- a. Kredit Konsumtif
- b. Kredit Komersil
- c. Pinjaman Rekening Koran (PRK)

3) Jasa- Jasa Bank Lainnya

Jasa-jasa lainnya yang ditawarkan PT BPD Bali Cabang Klungkung adalah transfer dana, kliring, pembayaran PDAM, Pajak dan ATM.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian

Dalam karakteristik responden ini, yang menjadi sampel penelitian adalah jumlah nasabah PT. BPD Bali Cabang Klungkung yakni sebesar 100 orang yang dikumpulkan selama tiga hari, sehingga dalam penentuan sampel ini maka responden dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan jenis pekerjaan. Untuk lebih jelasnya dapat disajikan uraian mengenai deskripsi karakteristik responden yaitu sebagai berikut :

1) Deskripsi Responden menurut usia

Tabel 5.1 : Proporsi presentase pengelompokkan responden menurut usia

Usai	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
<25 tahun	4	4
26-35 tahun	27	27
36-45 tahun	62	62
<45 tahun	7	7
Total responden	100	100

Sumber : Lampiran 2 (data diolah)

2) Deskripsi Jenis Kelamin

Tabel 5.2 : Proporsi persentase pengelompokan responden menurut jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentasae (%)
Laki-laki	47	47
Perempuan	53	53

Sumber : Lampiran 2 (data diolah)

3) Deskripsi Pendidikan

Table 5.3 : Proporsi persentase pengelompokan responden menurut tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
SD	4	4
SMP	10	10
SMA	13	13
Diploma	29	29
Sarjana	30	30
Pasca Sarjana	14	14
Total responden	100	100

Sumber : Lampiran 2 (Data diolah)

4) Deskripsi jenis Pekerjaan

Tabel 5.4 : Proporsi persentase pengelompokkan responden menurut jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Pegawai/karyawan	28	28
Wiraswasta	20	20
Ibu Rumah Tangga	22	22
Pelajar / Mahasiswa	22	22
Lain-lain	8	8
Total Responden	100	100

Sumber : Lampiran 2 (Data diolah)

5.2 Deskripsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah PT.BPD Bali

Cabang Klungkung

Untuk menunjang kepuasan nasabah PT. BPD Bali Cabang Klungkung, maka upaya yang dilakukan oleh setiap perbankan adalah peningkatan kualitas pelayanan. Untuk menunjang kepuasan nasabah, salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan adalah penerapan dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah khususnya pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung. Adapun

dimensi kualitas pelayanan nasabah yang dapat meliputi: kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan tanggapan terhadap kepuasan nasabah PT. BPD Bali Cabang Klungkung yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1) Dimensi Kehandalan

Dimensi kehandalan berpengaruh dalam memberikan kepuasan nasabah PT. BPD Bali Cabang Klungkung yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 5.5 : Deskripsi jawaban responden mengenai kehandalan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Nasabah Bank BPD Bali dapat menikmati layanan transaksi 24 jam Phone Banking	1%	1%	54%	43%	1%
2	Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	-	3%	57%	40%	-
3	Kesiapan karyawan didalam melayani nasabah	-	3%	54%	41%	2%
4	Karyawan Bank BPD Bali memberikankonsultasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk BPD Bali	-	3%	45%	52%	-

Sumber : Lampiran 3 (data diolah)

2) Jaminan

Deskripsi jawaban responden mengenai Jaminan dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 5.6 : Deskripsi jawaban responden mengenai jaminan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Adanya jaminan keamanan dalam melakukan berbagai layanan jasa Bank	-	3%	63%	33%	-
2	Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada para nasabah	-	3%	63%	34%	-
3	Karyawan Bank BPD Bali selalu membina hubungan yang baik dengan nasabah	-	2%	46%	51%	1%
4	Kompetensi/pengetahuan karyawan tentang produk BPD Bali	-	4%	37%	56%	3%

Sumber : Lampiran 3 (data diolah)

3) Bukti Fisik

Tabel 5.7 : Deskripsi jawaban responden mengenai bukti fisik

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Kondisi peralatan kemoderenan peralatan yang dimiliki oleh perusahaan/Bank BPD Bali	-	9%	70%	20%	1%
2	Kondisi karyawan dan gedung : kenyamanan dan kebersihan fasilitas fisik	-	7%	71%	20%	2%
3	Kondisi sumber daya manusia : kerapihan dan keramahan staf dan karyawan	1%	8%	71%	20%	-
4	Bank BPD Bali memiliki media transaksi seperti brosur dan formulir transaksi yang lengkap	-	4%	48%	44%	4%

Sumber : Lampiran 3 (data diolah)

4) Empati

Deskripsi jawaban responden mengenai empati dapat dilihat pada table 5.8 berikut ini :

Tabel 5.8 : Deskripsi jawaban responden mengenai Empati

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Karyawan Bank BPD Bali memberikan perhatian yang lebih untuk nasabah	-	2%	64%	33%	1%
2	Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik nasabah	-	1%	65%	34%	-
3	Bagi nasabah baru, karyawan Bank BPD Bali terlebih dahulu selalu menjelaskan keuntungan untuk semua produk Bank BPD Bali	-	3%	55%	41%	1%
4	Karyawan Bank BPD Bali melakukan komunikasi dengan nasabah, baik melalui surat menyurat maupun melalui hubungan telepon	-	4%	51%	45%	-

Sumber: Lampiran 3 (data diolah)

5) Tanggapan

Deskripsi jawaban responden untuk tanggapan dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 5.9 : Deskripsi jawaban responden mengenai tanggapan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah	-	-	60%	39%	1%
2	Ketersediaan staf/karyawan untuk membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah	-	-	65%	35%	-
3	Kecepat-tanggapan karyawan dalam melayani nasabah	-	-	55%	42%	3%
4	Karyawan Bank BPD Bali senantiasa mempersiapkan administrasi maupun dana yang diperlukan nasabah	-	-	49%	50%	1%

Sumber: Lampiran 3 (data diolah)

6) Kepuasan Nasabah

Deskripsi jawaban responden untuk variabel kepuasan dalam layanan nasabah PT. BPD Bali Cabang Klungkung dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 5.10 : Deskripsi jawaban responden mengenai kepuasan nasabah

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Layanan yang diberikan Bank BPD Bali sesuai dengan yang saya harapkan	1%	3%	49%	37%	10%-
2	Bagi diri saya pihak Bank BPD Bali telah memberikan layanan terbaik	-	1%	32%	60%	7%
3	Anda mengajak orang lain untuk ikut menggunakan layanan Bank BPD Bali	-	3%	35%	54%	8%
4	Dibandingkan dengan Bank lain saya lebih puas menjadi nasabah Bank BPD Bali	-	2%	37%	52%	9%

Sumber : Lampiran 4 (data diolah)

5.3 Teknik Analisis Data

1) Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat kepuasan nasabah maupun variabel bebas kualitas pelayanan (lampiran 3 dan 4) setelah diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS 22, maka diperoleh hasil perhitungan regresi linear sederhana sebagai berikut :

Tabel 5.11 : Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Dengan SPSS versi 22

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.079	1.509		.052	.958
	Kualitas Pelayanan	.217	.022	.701	9.735	.000

R : 0,701
R² : 0,492
a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber : Data diolah SPSS 22

Dari hasil perhitungan SPSS diatas maka persamaan regresi linier sederhana menyatakan pola pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y), adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b.X$$

$$Y = 0,079 + 0,217X$$

Dari hasil persamaan yang diperoleh ini, maka dapat dijelaskan pola pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) adalah sebagai berikut ini :

- a Nilai a = 0,079 memiliki arti bahwa kualitas pelayanan (X) tidak mengalami perubahan atau tetap, maka kepuasan nasabah (Y) adalah 0,079
- b Nilai b = 0,217 berarti bahwa kualitas pelayanan (X) dinaikan satu satuan (1) maka kepuasan nasabah (Y) naik sebesar 0,217 satuan. Artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung.

2) Analisis Determinasi

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. BPD Bali cabang Klungkung. Maka digunakan analisis determinasi, dengan rumus :

$D = r^2 \times 100\%$. Sehingga besarnya determinasi yang diperoleh adalah :

$$D = (0,701)^2 \times 100\%$$

$$= 0,492 \times 100\%$$

$$= 49,2\%$$

Ini berarti kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung sebesar 49,2 % sedangkan sisanya sebesar 50,8% merupakan kontribusi dari variabel lain.

3) Uji-t (t-tes)

Untuk menguji nyata tidaknya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), maka dilakukan pengujian dengan menggunakan uji-t (t_{tes}) adalah uji signifikan yang langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

a Perumusan hipotesis

Hipotesis yang diuji adalah kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan nasabah (Y) pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung, sesuai dengan hipotesis tersebut, maka perumusan hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : \beta = 0$, berarti kualitas pelayanan (X) tidak ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung.

$H_a : \beta > 0$, berarti kualitas pelayanan (X) ada pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung.

b Penentuan t-tabel

Sesuai dengan hipotesis alternatif (H_a) yang diajukan, yang menyatakan " $\beta > 0$ " artinya ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka dalam pengujian ini digunakan uji satu pihak, yaitu pihak kanan dengan $t_{\text{tabel}} = t_{(\alpha, df)} \alpha$ (taraf nyata) yang digunakan = 5 % dan df (*degrees of freedom* = derajat bebas) = $n - k$. untuk $n = 100$ dan $k = 2$, maka besarnya $df = n - k = 100 - 2 = 98$, sehingga besarnya t-tabel = $t_{(\alpha, df)}$ yang dicari adalah $t_{(5\%, 98)}$ yang terdapat dalam tabel t dalam lampiran 2, besarnya 1,661.

c Perhitungan t_{hitung}

Berdasarkan perhitungan hasil SPSS yang diperoleh , maka besarnya t_{hitung} adalah sebesar 9,735 atau nilai signifikansi 0,000

d Kriteria Penerimaan atau Penolakan Hipotesis

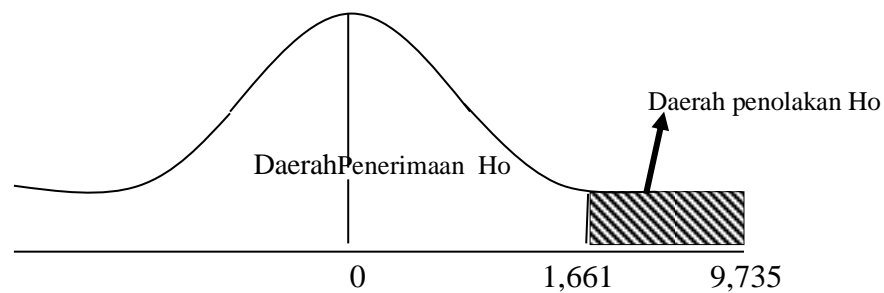
Adapun kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yang diajukan diatas adalah sebagai berikut :

- Apabila $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}} 1,661$ atau nilai $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima. Berarti pengaruh tidak signifikan
- Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} 1,661$ atau $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak. Berarti pengaruh signifikan

e Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian diatas, ternyata dengan taraf nyata = 5% dan pada derajat bebas = 98, maka diperoleh besarnya $t_{hitung} = 9,735$ dan $t_{tabel} = t_{(\alpha,df)} = t_{(5\%,98)} = 1,661$. Untuk membuktikan H_0 diterima atau ditolak sesuai dengan hipotesis yang diajukan maka dipergunakan uji sisi kanan yang dapat digambarkan dalam sebuah kurva normal penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut :

Gambar 5.1 : Kurva Normal Penerimaan dan Penolakan Hipotesis dengan Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)



Berdasarkan Gambar 5.1 dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} diperoleh sebesar 9,735 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,661, ternyata nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} dan t_{hitung} berada pada daerah penolakan H_0 atau nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan terbukti dimana kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka penulis menarik beberapa kesimpulan hasil analisis tersebut yaitu :

- 1) Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada Bab V, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPD Bali Cabang Klungkung. Hal ini ditunjukkan oleh persamaan garis regresi sederhana, $Y = 0,079 + 0,217X$, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$
- 2) Hasil analisis determinasi diperoleh koefisien determinasi 49,2%, yang menunjukkan sumbangan variabel kualitas pelayanan terhadap variasi variabel kepuasan nasabah sebesar 49,2% sedangkan sisanya 50,8 disumbangkan oleh variabel lain, yang dalam hal ini tidak diteliti, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

6.2 Saran

Dari hasil simpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang penulis dapat sebagai bahan pertimbangan bagi pihak PT. BPD Bali Cabang Klungkung adalah sebagai berikut :

- 1) Disarankan kepada perusahaan agar dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, hendaknya tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan nasabah juga ikut meningkat.
- 2) Berdasarkan simpulan diatas, peneliti memberikan saran yakni pihak manajemen perusahaan PT. BPD Bali Cabang Klungkung hendaknya meningkatkan kualitas produk, meningkatkan pengetahuan sumberdaya manusianya, memberikan jaminan keamanan dalam setiap melakukan transaksi, meningkatkan kenyamanan dan keramahan karyawan, memperhatikan, melakukan tugas dan tanggungjawabnya dengan cepat, tepat dan tanggap, untuk tercapainya kepuasan nasabah dan menumbuhkan rasa percaya para nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. UU Nomer 10 Tahun 1998. Tentang perbankan
- Alma, Bhucari, 2002, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta, Bandung.
- Ascarintya, Praveda. 2011. "Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah debitur PT. BPR Satria Pertiwi semarang)". Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Ayunda Putri¹, Anak Agung dan I Ketut Nurcahya², 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Kredit Multiguna Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar". Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali.
- Freddy, Rangkuti, 2002, Measuring Customer Satisfaction (Cetakan Ketiga). Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bank BPD Bali. 2009. *Sejarah PT Bank BPD Bali dan Laporan Tahun 2009*. Denpasar.
- Freddy Rangkuti. 2003. Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Husein, Umar .2005, Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi Baru. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- _____. 2003, Metode Riset Perilaku Organisasi. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irwan, Handy, 2001. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Perilaku Struktur dan Proses. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 1997. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Erlangga. Jakarta.
- _____. 2000, Manajemen Pemasaran (terjemahan). Edisi Milenium, Jilid 1. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- _____. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*. Jilid I. Jakarta : PT. Prenhallindo.

- _____.2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- _____.2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh, Penerbit : PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Gery Armstrong, 1997, Alih Bahasa; Alexander Sindoro, Penyunting; Benyamin Molan, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Jilid dua, Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Gery Armstrong, 2012. *Principles Of Marketing*, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik Edisi Pertama*. Jakarta : Salemba Empat.
- _____.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Parasuraman.A, Zeithalm, V., dan Berry L., 1990. SERVQUAL
- Payne. Adrian. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Riantika Anggraeni, Lutfiyana. 2014. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasaba (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Mlarak Cabang Ponorogo)*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Sugiyono.2004.*Metode Penelitian Bisnis* :Penerbit CV.Afabeta: Bandung
- _____ 2010. *Statistika Untuk Penelitian*.Bandung :Afabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Ardi.
- _____.2002. *Strategi pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Keenam. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____.2004. *Manajemen Jasa*. Jogjakarta : Andi Offset.
- _____.2005. *Strategi Bisnis, Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____.2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregodius Chandra, 2005,*Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta :Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Bisnis, Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi Offset

Tse & Wilton.(1988) Model Of Cunsumer satisfaction Formation: An Extension”,
journal Of Marketing Research, Vol XXV, PP 204-212.

Walizer & Wiener, Terj, Imran, 2009. Metode dan Analisis penelitian : Mencari
Hubungan. Jakarta: Erlangga.

Yazid. 1999. Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi, Yogyakarta : Fakultas
Ekonomi UII.

Zeithalm, Berry dan Parasuraman. 1988, *Communication and Control Processes in
the Delivery of Service Quality*, Journal Marketing.