

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPR NUSANTARA BONA PASOGIT 11 CICURUG

Yola Setiawati¹⁾, Ferdisar Adrian²⁾, Nizam M Andrianto³⁾

¹⁾ Mahasiswa, Fakultas Ekonomi, Universitas Pakuan

²⁾ Dosen Ketua Komisi Pembimbing, Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

³⁾ Dosen, Anggota Komisi Pembimbing, Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

ABSTRAK

Yola Setiawati. 021114300. "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR NBP 11 Cicurug". Dibawah bimbingan Ketua Komisi Pembimbing Bapak Ferdisar Adrian dan Anggota Komisi Pembimbing Bapak Nizam M Andrianto. 2018.

Persaingan dalam dunia perbankan menjadi semakin ketat, permasalahan yang dihadapi oleh PT. BPR NBP 11 CICURUG adalah jumlah nasabah yang diperoleh terus mengalami penurunan setiap tahunnya. PT. BPR NBP 11 CICURUG sudah melakukan peningkatan pelayanan dengan memperbaiki kinerjanya, tetapi masih dirasa kurang oleh nasabah. Terbukti dengan persentase keluhan nasabah yang selalu naik setiap tahunnya. Penurunan nasabah serta keluhan yang selalu naik ini harus diperbaiki oleh PT. BPR NBP 111 CICURUG kedepannya.

Penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yaitu pada PT. BPR NBP 11 CICURUG. Metode analisis yang digunakan analisis deskriptif, *korelasirank spearman*, dan koefisien determinasi(r^2) dan uji hipotesis untuk korelasi dengan menggunakan SPSS 21.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan pada PT. BPR NBP 11 CICURUG dinilai baik dengan nilai rata-rata sebesar 69,40%, sedangkan untuk tanggapan responden kepuasan nasabah nilai rata-ratanya sebesar 67,79% termasuk kedalam kriteria puas. Hasil analisis *korelasi rank spearman* diperoleh 0,407, artinya kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang rendah. Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 22,09%, artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 22,09 dan sisanya 77,91%, dipengaruhi oleh factor lainnya setelah dilakukan uji hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif, antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada PT. BPR NBP 11 CICURUG.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Dengan adanya era globalisasi dan perdagangan bebas, sektor perekonomian sangat memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Di mana sektor perekonomian menjadi tolak ukur kemakmuran suatu negara. Hal ini selaras dengan apa yang diamanatkan dalam Pancasila dan UUD 1945 yaitu untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur.

Perkembangan di era globalisasi menyebabkan persaingan dalam dunia perbankan menjadi semakin ketat. Hal ini diawali ketika pemerintah mengeluarkan kebijakan pada tahun 1988 yang dikenal dengan paket 27 Oktober 1988 (Pakto 88) yang isinya antara lain memberikan kemudahan untuk mendirikan bank-bank baru. Hal ini menyebabkan tumbuhnya lembaga keuangan perbankan yang ditandai dengan berdirinya sejumlah bank yang menyebabkan persaingan antara sesama bank dalam merebut nasabah semakin ketat. Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi, industri perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian, yaitu menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat.

Perbankan di Indonesia berdasarkan jenisnya dibedakan menjadi 2, yaitu bank umum dan bank perkreditan rakyat (BPR). Bank umum adalah bank yang mengerjakan usaha konvensional yang berlandaskan prinsip syariah dalam kegiatan pemberian jasa lalu lintas pembayaran serta usaha penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan berjangka, tabungan deposito, sertifikat deposito, tabungan biasa, dan lain sebagainya.

Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang mengerjakan usaha konvensional berlandaskan prinsip syariah yang tidak menyediakan fasilitas jasa lalu lintas pembayaran dan hanya melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk deposito berjangka dan tabungan biasa.

Bank yang ingin berkembang harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah, karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu bank. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan rasa aman kepada nasabah, maka akan menimbulkan suatu kepuasan bagi nasabah dan sebaliknya. Demikian juga yang terjadi pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Nusantara Bona Pasogit 11 Cicurug.

PT. BPR NBP 11 Cicurug adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan, yang berbentuk badan hukum Perseroan Terbatas yang pendiriannya sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Republik Indonesia dan telah mendapat izin dari instansi yang berwenang. PT. BPR Nusantara Bona Pasogit 11 Cicurug berdiri pada tahun 1992 yang beralamat di Jl. Siliwangi No. 3 Cicurug, Sukabumi.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Nusantara Bona Pasogit merupakan salah satu bank swasta di Indonesia, yang dapat memberikan solusi keuangan yang dibutuhkan nasabah dengan cara memberikan pinjaman kredit atau dana kepada masyarakat untuk mengembangkan usaha mikro nasabah tersebut dan bisa juga untuk menabung. Selain itu BPR salah satu bank yang sering

menawarkan berbagai pelayanan yang menarik dan inovatif yang bertujuan untuk memuaskan dan membantu kebutuhan para nasabah akan urusan keuangannya.

Pelayanan dan promosi yang dilakukan oleh BPR NBP yaitu dengan menawarkan kredit menarik dan inovatif bagi para nasabahnya, dimana nasabah dapat memilih dan mengikuti program yang diberikan untuk memudahkan kehidupan dalam bidang keuangan serta dapat pula membantunya dalam bekerja. Kredit yang ditawarkan PT. BPR NBP 11 CICURUG antara lain:

1. Kredit Prima

Yaitu kredit yang memberikan pinjaman kepada nasabah dengan jaminan yang sesuai dengan tujuan untuk mendukung usaha mikro kecil dan menengah sesuai dengan misi yang diberikan oleh pihak bank.

2. Kredit Krista

Yaitu kredit yang diberikan kepada pegawai negeri dan swasta dengan cara sistem potong gaji kepada bendahara yang bersangkutan.

Adapun produk Tabungan dan Deposito yang ada di PT. BPR Nusantara Bona Pasogit 11 Cicurug, diantaranya:

1. Tabungan Rizki

Yaitu tabungan berjangka yang dapat diikuti oleh semua lapisan masyarakat, seperti petani, pedagang, pengusaha, buruh, pegawai negeri, karyawan, pengemudi, dan sebagainya.

Dengan tujuan sebagai:

- a. Sarana menabung untuk masa depan
- b. Turut membangun perekonomian indonesia

2. Tabungan Sigma

Kepanjangan dari Simpanan Gede Manfaat, merupakan tabungan berjangka dengan fasilitas bunga tinggi, asuransi jiwa serta adanya voucher atau cash back yang diberikan perusahaan kepada nasabah.

3. Tabungan Tabrindo, Kasih, Pundi

Merupakan tabungan yang dapat diambil kapan saja dan dapat digunakan oleh kalangan masyarakat dengan suku bunga menarik, mudah dan sederhana.

4. Deposito Sejahtera

Merupakan simpanan uang, dengan jangka waktu yang tersedia 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, serta aman dijamin oleh Lembaga Pinjaman Simpanan dan bunga dapat diambil dimuka.

Berbagai program pelayanan khusus yang di berikan BPR NBP harus konsisten dengan pelayanannya agar kepuasan nasabah tetap terjaga dan harus terus memperhatikan kenyamanan nasabahnya.

Salah satu faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi nasabah adalah memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan yang berdasarkan 5 dimensi yaitu Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Kelima dimensi kualitas produk jasa tersebut sangat penting diperhatikan oleh setiap perusahaan. Khususnya pada Bank PT.BPR NBP 11 CICURUG yang bergerak dibidang perbankan.

Kotler dan Amstrong (2012:254) menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, diantaranya yaitu : bukti

fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau jasa itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan nasabah berkaitan dengan kebutuhan – kebutuhan pelanggan.

Untuk lebih jelasnya, berikut tabel keluhan nasabah PT. BPR NBP 11 CICURUG.

Tabel
Data Keluhan Nasabah PT. BPR NBP 11 Cicurug
Per Januari-Desember 2015-2017

Jenis Keluhan	Jumlah keluhan		
	2015	2016	2017
Customer Service Terlalu Santai	235	425	315
Biaya Administrasi besar	120	185	225
Teller Kurang Ramah	145	260	185
Proses Kredit lama	95	175	245
Total	595	1045	970

Sumber: PT BPR NBP 11 Cicurug 2017

Berikut adalah tabel jumlah nasabah yang bergabung bersama BPR NBP 11 CICURUG selama 3 tahun, yaitu sebagai berikut :

Tabel
Data Jumlah Nasabah PT. BPR NBP 11 Cicurug
Per Januari-Desember 2015-2017

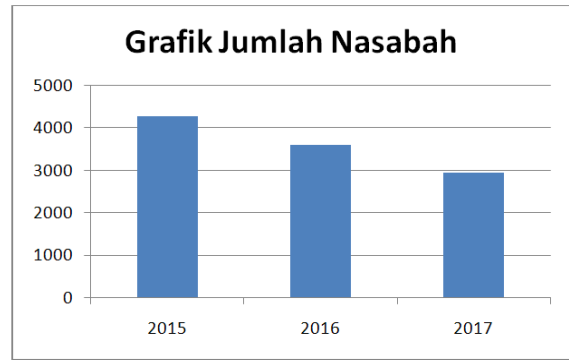
Pelayanan	Jumlah Nasabah		
	2015	2016	2017
Customer Service	1250	1040	830
Administrasi	980	928	876
Teller	1150	872	594
Marketing	905	777	649
Jumlah Nasabah	4285	3617	2949

Sumber :PT BPR NBP 11 Cicurug, 2017

Tabel
Data Jumlah Nasabah dan Jumlah Keluhan
PT. BPR NBP 11 Cicurug
Per Januari-Desember 2015-2017

	Jumlah Nasabah	Jumlah Keluhan	Persentase (%)
2015	4285	595	13,89
2016	3617	1045	28,89
2017	2949	970	32,89

Sumber : Data primer, 2018



Sumber data primer, 2018

Gambar
Grafik Jumlah Nasabah

Berdasarkan data jumlah nasabah PT. BPR NBP 11 CICURUG pada tahun 2015-2017 terlihat bahwa jumlah nasabah yang diperoleh terus mengalami penurunan setiap tahunnya. PT. BPR NBP 11 CICURUG sudah melakukan peningkatan pelayanan dengan memperbaiki kinerjanya, tetapi masih dirasa kurang oleh nasabah. Terbukti dengan persentase jumlah keluhan nasabah yang selalu naik setiap tahunnya. Penurunan nasabah serta keluhan yang selalu naik ini harus diperbaiki oleh PT. BPR NBP 11 CICURUG kedepannya.

Berdasarkan fenomena dan uraian teori yang telah dijelaskan diatas, maka dengan itu penulis tertarik untuk mengambil judul : **“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Nusantara Bona Pasogit 11 Cicurug”**.

Kerangka Pemikiran dan Konstelasi Penelitian

Memahami keinginan dan kebutuhan konsumen merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan bank, karena nasabah merupakan asset yang sangat berharga dalam kemajuan layanan bank. Apabila nasabah merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya khususnya

pada PT BPR NBP 11 CICURUG, akan tetapi jika nasabah merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan, maka nasabah bukan tidak mungkin akan memilih penyedia layanan lainnya.

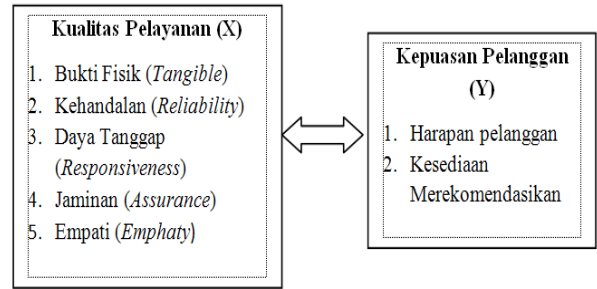
Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau jasa itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan nasabah berkaitan dengan kebutuhan – kebutuhan pelanggan.

Kotler dan Amstrong (2012:254) menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, diantaranya yaitu : bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Dari lima indikator kualitas pelayanan tersebut apabila dilaksanakan dan diterapkan dengan baik maka akan berdampak baik dalam perkembangan perusahaan khususnya PT BPR NBP 11 CICURUG. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu pelayanan bank akan menciptakan kepuasan bagi nasabahnya dan dapat mempertemukan, harapan pelanggan dan kesediaan merekomendasikan.

Adapun penelitian ini dilakukan mengacu pada peneliti terdahulu yaitu Ahmad Indra Gunawan, dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Bintang Motor Cibinong, (2017).

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, maka dapat digambarkan konstelasi penelitian sebagai berikut:



**Gambar
Konstelasi Penelitian**

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian verifikatif dengan menggunakan metode *eksplanatory survey*, yaitu untuk menguji hipotesis yang umumnya merupakan penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel dan menggunakan teknik statistik inferensial mengenai hubungan kualitas pelayanan PT. BPR NBP 11 CICURUG dengan kepuasan nasabah pada PT BPR NBP 11 CICURUG.

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis Data Penelitian

Jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang dikuantitatifkan dengan skala likert. Dimana jenis data kualitatif adalah data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan kuesioner.

Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer yaitu data yang bersumber dari hasil wawancara langsung dari pengisian kuesioner.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari PT. BPR NBP 11 CICURUG

Operasionalisasi Variabel

Tabel
Operasionalisasi Variabel
Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah pada PT. BPR
NBP 11 CICURUG.

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1. Penampilan fasilitas fisik 2. Peralatan 3. Personil 4. Materi komunikasi	Ordinal
	Kehandalan (<i>Realiability</i>)	1. Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan 2. Akurat 3. Dapat diandalkan	Ordinal
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Kesiediaan untuk membantu pelanggan 2. Menyediakan form pelayanan	Ordinal
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Kredibilitas 2. Keamanan 3. Kompetensi 4. Sopan santun	Ordinal
	Empati (<i>Emphaty</i>)	1. Memahami pelanggan 2. Komunikasi 3. Akses	Ordinal
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Harapan Pelanggan	1. Mereka puas dengan pelayanan PT. BPR NBP. 2. Kualitas pelayanan PT. BPR NBP sesuai dengan keinginan nasabah. 3. Fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang dirasakan.	Ordinal
	Kesediaan merekomendasikan	1. Menyarankan teman atau kerabat untuk melakukan transaksi di PT. BPR NBP, karena sesuai dengan standar operasional perusahaan. 2. Menceritakan pengalaman baik pada teman atau kerabat saat menggunakan jasa transaksi di PT. BPR NBP 3. Mengajak teman atau kerabat karena fasilitas penunjang yang memadai.	Ordinal

Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel bertujuan untuk menentukan batasan bagi populasi yang ingin diteliti. Penarikan sampel dilakukan unruk mempermudah proses penelitian yang dilakukan dari segi biaya dan waktu. Menurut Sugiyono (2016:120) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi besar peneliti tidsk mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel dengan teknik *non probability sampling*

(pengambilan sampel tidak berpeluang) dengan menggunakan metode *sampling insidental* dengan pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. Nasabah yang melakukan transaksi di PT. BPR NBP 11 CICURUG.
2. Pelanggan yang berumur diatas 18 tahun.

Berdasarkan hasil informasi dan manajer PT. BPR NBP11 CICURUG jumlah nasabah terakhir 2949 nasabah. Dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e² : error nilai kritis atau batas penelitian yang diinginkan atau % tingkat kesalahan/ error yang masih dapat di torerir (1%, 5%, 10%).

Jadi

$$n = \frac{2949}{1+2949 (0,1)^2}$$

n = 96,72 dibulatkan menjadi 100

Jadi, jumlah sampel yang diambil dibulatkan menjadi 100 responden.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1) Data Primer

Penelitian lapangan atau langsung, penelitian yang dilakukan dengan cara memperoleh data dari sumbernya:

a) Wawancara

Yaitu mengumpulkan data yang dilakukan dengan bertanya dan mendengarkan jawaban yang langsung diberikan oleh responden. Dalam hal ini yaitu manajer PT. BPR NBP 11 CICURUG.

b) Kuesioner yaitu dengan menyebarkan daftar pernyataan yang bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi mengenai kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada PT. BPR NBP 11 CICURUG.

2) Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara manual yaitu memfotocopy buku atau laporan dari perusahaan dan

mengumpulkan data dengan mengunduh *media online internet* berupa data dari media cetak atau web resmi perusahaan.

Pada penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut sugiyono (2016:136) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara fisik oleh peneliti yang selanjutnya sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item, instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan jawaban setiap item. Skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif. Berikut skor penilaian menggunakan skala likert sebagai berikut:

**Tabel
Skala Likert**

SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas ini bertujuan untuk menguji sejauh mana alat ukur, dalam ini kuesioner mengukur apa yang hendak diukur. Dengan menggunakan rumus teknik *pearson produk moment*, guna menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total.

- $r_{hitung} < r_{kritis}$, maka tidak valid
- $r_{hitung} > r_{kritis}$, maka valid

Menurut Sugiyono (2016:356) untuk menguji validitas, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur

secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir dengan rumus *pearson produk moment*, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

n = jumlah responden

r_{y^2} = koefisien korelasi (r- hitung)

x = skor variabel kepuasan pelayanan

y = Skor variabel kepuasan pelanggan

xy = hasil perkalian kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini digunakan teknik analisis formula *Alpha Cronbach's*. Rumus *Alpha* digunakan untuk alternatif jawaban yang lebih dari dua rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana:

r_{11} = Nilai Reliabilitas

SS i = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

K = banyaknya butir pertanyaan

Suatu angket peneliti dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap suatu pernyataan atau konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variable dikatakan reliable jika memiliki *Cronbach alpha* > 0,6. Untuk mempermudah analisis digunakan aplikasi pengolah data SPSS

Metode Pengolahan / Analisis Data

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah PT. BPR NBP 11 CICURUG dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2016:170) untuk mengetahui total tanggapan responden dapat dihitung menggunakan rumus indeks, yaitu:

$$\begin{aligned} & \text{Total Tanggapan Responden} \\ & = \frac{\text{Skor Total Hasil Tanggapan Responden}}{\text{Jumlah Skor Ideal (Kriterium)}} \times 100\% \end{aligned}$$

Analisis Korelasi Rank Spearman

Korelasi *Rank Spearman* digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, dan sumber data variabel tidak harus sama. Adapun rumus Korelasi *Rank Spearman* sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana :

r_s = koefisien korelasi spearman

d_i = perbedaan ranking antara pasangan data

\sum = notasi jumlah

N = banyaknya pasangan data

Setelah dihitung koefisien korelasi, maka dilakukan interpretasi koefisien korelasi tersebut:

Tabel

Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,25	Sangat rendah
0,26 - 0,50	Rendah
0,51 - 0,75	Kuat
0,76 - 1,00	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono, 2016

Koefisien Determinasi

Analisis determinasi atau nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan presentase pengaruh semua variabel diferensiasi produk terhadap variabel keputusan pembelian. Menjelaskan besarnya kontribusi yang diberikan variabel biaya promosi terhadap variabel volume penjualan. Rumus koefisien determinasi dapat ditunjukkan sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

KD = koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

Uji Hipotesis

Untuk mengetahui apakah nyata atau tidak kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan maka dilakukan uji hipotesis koefisien korelasi sebagai berikut :

1. Hipotesis Statistik

Ho : $r \leq 0$ Tidak ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

Hi : $r > 0$ ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

2. Mencari Z_{tabel} dengan rumus : $df = n-1$

3. Mencari Z_{hitung} dengan rumus :

$$Z_{hitung} = \frac{R_s}{\sqrt{\frac{1}{n} - 1}}$$

Dimana :

r_s = Koefisien korelasi rank spearman

n = Jumlah sampel

Menentukan Ho diterima atau Ho ditolak berdasarkan hasil pengujian dengan kriteria :

1. Jika $Z_{hitung} \leq Z_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak

artinya tidak hubungan positif dengan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

2. Jika $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima

Artinya ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

HASIL PENELITIAN

Interpretasi Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan

Dari 5 indikator kualitas pelayanan pada PT. BPR NBP 11 CICURUG yang diteliti, yaitu bukti fisik dengan rata-rata sebesar 69,87%, kehandalan dengan rata-rata sebesar 68,91%, daya tanggap dengan rata-rata sebesar 65,75%, jaminan dengan rata-rata sebesar 71,33%, dan empati dengan rata-rata sebesar 70,08% dan rata-rata dari tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR NBP 11 CICURUG secara keseluruhan adalah 69,40% dinilai baik oleh pelanggan.

Kepuasan Nasabah

Dari dua indikator kepuasan pelanggan pada PT. BPR NBP 11 CICURUG yang diteliti, yaitu harapan pelanggan dengan rata-rata sebesar 69,16%, kesediaan merekomendasikan dengan rata-rata sebesar 66,41% dan rata-rata dari tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan pada PT. BPR NBP 11 CICURUG secara keseluruhan adalah 67,79% dinilai baik oleh pelanggan.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah pada PT. BPR NBP 11 CICURUG

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah adalah rendah, kontribusi kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dengan kepuasan nasabah PT. BPR NBP 11 CICURUG sebesar 22,09% dan sisanya sebesar 77,91% dipengaruhi oleh faktor lainnya setelah dilakukan uji hipotesis ternyata memang benar terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu Ahmad Indra Gunawan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR NBP 11 CICURUG, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada PT. BPR NBP 11 CICURUG menurut nasabah dikatakan baik, dengan hasil jawaban nasabah rata-rata 69,40% menjawab baik, artinya pelayanan yang telah diberikan oleh PT. BPR NBP 11 CICURUG baik.
2. Kepuasan nasabah pada PT. BPR NBP 11 CICURUG dikatakan puas, dengan hasil jawaban nasabah rata-rata 67,79% menjawab puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR NBP 11 CICURUG. Hal ini menandakan bahwa PT. BPR NBP 11 CICURUG memberikan pelayanan yang puas bagi nasabahnya.
3. Berdasarkan analisis korelasi rank spearman terdapat hubungan yang rendah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, terbukti dari nilai $r = 0,407$. Kemudian didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 22,09% , hasil dari analisis tersebut menunjukkan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan sebesar 22,09% , sedangkan sisanya sebesar 77,91% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari kualitas pelayanan. Maka hipotesis yang diajukan diterima yaitu ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada PT. BPR NBP 11 CICURUG.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma (2011), *Manajemen Pemasran dan Pemasran Jasa*, Bandung, Alfabeta.
- Edvardsson (2011), *The Effects of Statisfaction and Lo-yalty on Profits and Growth*, Products Versus Services, Total Quality Management, Vol.11.
- Hasibun, (2009), *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Oentoro (2012), *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, LaksBang Pressindo.
- Kasmir (2010), *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler (2012), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT. Indeks Kelompok Gramedia..
- Kotlerdan Armstrong (2013), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jakarta, Penerbit Erlangga..
- Kotlerdan Keller(2013), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Erlangga.

- Kuswandi(2011),*Cara Mengukur Kepuasan Kerja*, Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Lovelock dan Wirtz, (2011), *Service Marketing, People, Technology, Strategy*, New Jersey, Prentice Hall Upper Sadle River.
- Lupiyoadi(2014), *Manajemen Pemasran Jasa*, Edisi 3, Jakarta, Salemba Empat.
- Oliver(2011), *Strategi Public Relations*, Jakarta, Esensi.
- Parasuraman(2013), *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*, Yogyakarta, Kunci Ilmu
- Sinambela(2014), *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Sugiyono (2016), *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung, CV. ALFABETA.
- Swasta danHandoko, (2016), *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, BPFEE.
- Tjiptono, (2013), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, CV Andi Offiset.

Skripsi

- Laili Ratnasari (2013), *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Lawang Sewa*.
- Shamhatur Robiah (2014), *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Tempat Wisata Maharani ZOO dan Goa Lamongan(Mazola)*.
- Ahmad Indra Gunawan (2017), *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Bintang Motor Cibinong*.
- Yuli Septiani(2017), *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan KepuasanPelanggan pada Bengkel Honda Harika Motor Bogor*.