

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN NASABAH KANTOR CABANG RIVAI BANK RAKYAT INDONESIA PALEMBANG

Erfan Robyardi *)

ABSTRAK

Perkembangan perbankan di dunia semakin lama semakin pesat. Hal ini merupakan suatu gambaran atas permintaan masyarakat yang membutuhkan kebutuhan akan pelayanan yang bergerak dibidang jasa yang dapat membantu mereka dalam menyelesaikan urusan keuangan agar dapat terselesaikan tepat dengan waktunya. Prinsip dasar perbankan menyediakan pelayanan jasa dan keuangan yang sehat merupakan kaedah dasar yang diutamakan oleh pihak-pihak perbankan, bahkan perkembangannya bergerak sangat cepat disertai dengan tantangan-tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat pihak perbankan harus siap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani nasabah.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang. Sampel berjumlah 92 responden dengan menggunakan metode *Insidental sampling* adalah mengambil sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu di Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang dapat digunakan sebagai sampel.

Uji t dengan dibantu alat program SPSS ver 22.0 dengan tingkat uji $\alpha = 0,05$. Hasil pengujian didapat persamaan $Y' = 0,851 + 0,319X_1 + 0,143X_2 + 0,047X_3 + 0,253X_4 + 0,178X_5 + e$. Hasil t didapat t_{hitung} kelima variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar 0,000. Koefisien korelasi sebesar 0,670 yang berada pada range 0,60 – 0,799 berarti hubungan yang kuat. Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 36 % dan sisanya sebesar 64 % di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di pakai dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan nasabah.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan perbankan di dunia semakin lama semakin pesat. Hal ini merupakan suatu gambaran atas permintaan masyarakat yang membutuhkan kebutuhan akan pelayanan yang bergerak dibidang jasa yang dapat membantu mereka dalam menyelesaikan urusan keuangan agar dapat terselesaikan tepat dengan waktunya. Prinsip dasar perbankan menyediakan pelayanan jasa dan keuangan yang sehat merupakan kaedah dasar yang diutamakan oleh pihak-pihak perbankan, bahkan perkembangannya bergerak sangat cepat disertai dengan tantangan-tantangan yang semakin luas dan

kompleks, hal tersebut membuat pihak perbankan harus siap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani nasabah.

Pelayanan yang dimaksud ditujukan kepada semua pengguna produk dan jasa perbankan yang datang langsung ke Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang. Perusahaan selalu berusaha untuk bertahan, bersaing dan menguasai pasar dengan meningkatkan kinerjanya agar tetap menjadi bank yang sehat dan berkembang dengan baik.

Tingkat kepuasan seorang nasabah terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh nasabah bersangkutan atas tingkat manfaat yang dipersepsikan telah

*) Dosen Tetap Fakultas Ekonomi UPGRi Palembang

diterimanya setelah mereka merasakan pelayanan yang maksimal dari perusahaan. Pengalaman kepuasan yang dirasakan berulang kali akan menaikkan tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan untuk memahami dengan sesama, harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

1.2. Identifikasi Masalah

Agar penelitian ini sesuai dengan tujuan yang hendak di capai, maka perlu adanya suatu perumusan masalah yang jelas dan terarah, maka rumusan masalah yang ingin peneliti kemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan Bukti fisik terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang.
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan Kehandalan terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang.

3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan Daya tanggap terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang.
4. Adakah pengaruh kualitas pelayanan Jaminan terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang.
5. Adakah pengaruh kualitas pelayanan Empati terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang.
6. Adakah pengaruh kualitas pelayanan antara Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati secara bersama – sama terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang.

1.3. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan yang hendak di capai dari adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh kualitas pelayanan Bukti fisik terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang.
2. Pengaruh kualitas pelayanan Kehandalan terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang.
3. Pengaruh kualitas pelayanan Daya tanggap terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang.
4. Pengaruh kualitas pelayanan Jaminan terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Rivai

Bank Rakyat Indonesia Palembang.

5. Pengaruh kualitas pelayanan Empati terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang.
6. Pengaruh kualitas pelayanan antara Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati secara bersama – sama terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang.

1.4. Manfaat

Diharapkan dapat memberikan masukan yang berupa saran kepada Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah Kantor

1. Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang
2. Sebagai bahan masukan bagi Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang khususnya dalam upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan nasabah, sehingga kepuasan nasabah dapat ditingkatkan.

2. Kajian Pustaka

2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:157), Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan, dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan

terhadap pelayanan suatu perusahaan.

Menurut Lupiyoadi (2013:182) Ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangible*), yaitu keseluruhan pelayanan yang di berikan perusahaan baik dari Fasilitas Fisik perusahaan yang di gunakan serta penampilan karyawan.
2. Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang ada oleh pegawai.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai untuk mengembalikan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

2.2. Kepuasan Nasabah

Secara umum, Menurut Kotler dan Keller (2009:138), kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Faktor-faktor yang biasanya dijadikan indikator kepuasan nasabah, yaitu:

1. Tempat yaitu layak atau tidaknya pada suatu perusahaan
2. Kenyamanan yaitu agar nasabah merasa nyaman dan aman
3. Kemudahan prosedur administrasi yaitu kemungkinan kecil suatu produk terganggu pemakaiannya seperti macet dan berbau.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu sejauh mana karakteristik suatu produk memenuhi standar – standar yang telah ditentukan sebelumnya seperti standar keberhasilan
5. Kemampuan yaitu kelengkapan pelanggan yang diberikan seperti kecepatan, kompetensi, kenyamanan dan kebersihan.

3. Metodologi Penelitian

3.1.1. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:38), Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

1. Variabel *Independen* (X)
Menurut Sugiyono (2015 : 39), Variabel *Independen* adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat). Variabel *independen* dalam penelitian ini adalah Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2),

Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5).

2. Variabel *Dependen* (Y)
Menurut Sugiyono (2015 : 39), Variabel *dependen* adalah variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *dependen* adalah kepuasan pelanggan (Y).

3.1.2. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Indikator :

1) Bukti Fisik

- Bangunan dan Kebersihan
- Kelengkapan fasilitas fisik
- Kelengkapan Peralatan

2) Keandalan

- Keandalan prosedur aktivasi/registrasi pelanggan
- Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan
- Keandalan Informasi

3) Daya Tanggap

- Kesiapan membantu pelanggan
- Tanggapan terhadap keluhan pelanggan
- Kecepatan dalam penyelesaian masalah

4) Jaminan

- Kepercayaan
- Kemampuan
- Keamanan

5) Empati

- Kepedulian
- Perhatian
- Keramahan

2. Variabel Kepuasan Pelanggan Indikator
 - Perasaan Puas
 - Ketepatan
 - Citra
3. Skala Ordinal

3.1.3. Populasi dan Sampel

1. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang selama tiga bulan pada tahun 2017 yang berjumlah 11.081 nasabah

2. Sampel
Jumlah sampel yang ditetapkan oleh peneliti, mengacu kepada rumus *Slovin* sebagai berikut $n = \frac{N}{1+(N.e^2)}$

$$= \frac{11.081}{1+(11.081 \cdot 0,1^2)} = \frac{11.081}{119,8} = 92,49$$

3.1.4. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuisisioner (angket)
Adalah teknik pengumpulan data yang dilakuakn dengan memberikan seperangkat pertanyaan yang di isi oleh responden.
2. Observasi
Menurut Sugiono (2015:139) Observasi adalah suatu proses kompleks, tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

3.1.5. Teknik Analisis Data

1. Uji Normalitas
2. Uji Heteroskedastisitas
3. Uji Multikolineritas
4. Analisis Regresi Linear Sederhana. Persamaan regresi linear sederhana dirumuskan : $Y' = a + bX$
Analisis Regresi Linear Berganda. persamaan analisis regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

5. Koefisien Korelasi
Rumus koefisien korelasi

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

6. Koefisien Determinasi (R^2)
Koefisien determinasi dicari menggunakan rumus :

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

7. Uji t (secara sendiri-sendiri)
Rumus uji t dicari menggunakan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r_p \sqrt{n-3}}{\sqrt{1-rp^2}}$$

8. Uji F (secara bersama-sama)
Rumus uji F dicari menggunakan rumus :

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1-R^2) / (n-k-1)}$$

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1. Uji Normalitas

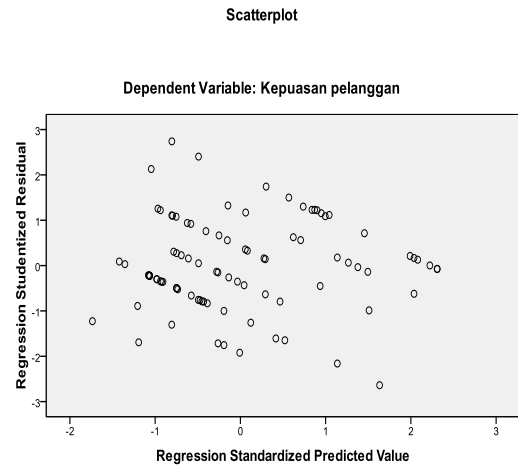
Pengujian Normalitas

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.27171269
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.072
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		.691
Asymp. Sig. (2-tailed)		.726

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Berdasarkan *output* pengujian di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0.726 > 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang di uji berdistribusi normal.

4.2. Uji Heteroskedastisitas



Pada gambar di atas menunjukkan bahwa pola scatterplot dapat di ketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar dari atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

4.3. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.851	1.607		.532	.596		
Bukti Fisik	.319	.119	.293	2.654	.009	.536	1.867
Kehandalan	.143	.117	.134	1.222	.225	.545	1.833
Daya tanggap	.047	.112	.045	.424	.673	.574	1.741
Jaminan	.253	.101	.241	2.482	.015	.691	1.448
Empati	.178	.103	.156	1.718	.089	.785	1.275

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Hasil pengujian dari *output* pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan sebagai model regresi menunjukkan nilai *tolerance value* atau perubahan

penurunan *variance inflation factor (VIF)* semuanya berada di bawah 0,10 atau nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

4.4. Uji Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.263	1.264		4.163	.000
	Bukti Fisik	.623	.095	.568	6.550	.000

Berdasarkan Tabel di atas hasil regresi linear sederhana dapat diketahui bahwa nilai regresi linear sederhana

antara bukti fisik terhadap kepuasan nasabah adalah $Y = 5,263 + 0,623X$.

4.5. Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.851	1.607		.532	.596
	Bukti Fisik	.319	.119	.293	2.654	.009
	Kehandalan	.143	.117	.134	1.222	.225
	Daya tanggap	.047	.112	.045	.424	.673
	Jaminan	.253	.102	.241	2.482	.015
	Empati	.178	.103	.156	1.718	.089

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel 4.30 di atas hasil perhitungan (*coefficient*) diperoleh nilai persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y' = 0,851 + 0,319X_1 + 0,143X_2 + 0,047X_3 + 0,253X_4 + 0,178X_5 + e$$

1. Nilai konstanta sebesar 0,851 berarti Jika tidak ada variable bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, maka nilai kepuasan nasabah sebesar 0,851.
2. Koefisien regresi X_1 ini menunjukkan bahwa variabel Bukti fisik memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,321. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa Bukti fisik terhadap jumlah kepuasan

nasabah berpengaruh positif. Hal ini menggambarkan bahwa jika terjadi kenaikan Bukti fisik sebesar 1 satuan score, maka nilai kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatannya sebesar 0,321 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

3. Koefisien regresi X_2 ini menunjukkan bahwa variabel Kehandalan memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,145. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa Kehandalan terhadap jumlah kepuasan nasabah berpengaruh positif. Hal ini menggambarkan bahwa jika terjadi kenaikan Kehandalan sebesar 1 satuan score, maka nilai kepuasan pelanggan akan

mengalami peningkatannya sebesar 0,145 dengan asumsi variabel yang lain konstan

4. Koefisien regresi X_3 ini menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,049. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa Daya Tanggap terhadap jumlah kepuasan nasabah berpengaruh positif. Hal ini menggambarkan bahwa jika terjadi kenaikan Daya Tanggap sebesar 1 satuan score, maka nilai kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,049 dengan asumsi variabel yang lain konstan.
5. Koefisien regresi X_4 ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,258. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa Jaminan terhadap jumlah kepuasan nasabah berpengaruh positif. Hal ini menggambarkan bahwa jika terjadi kenaikan Jaminan sebesar 1 satuan score, maka nilai kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,258 dengan asumsi variabel yang lain konstan.
6. Koefisien regresi X_5 ini menunjukkan bahwa variabel Empati memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,180. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa Empati terhadap jumlah kepuasan nasabah berpengaruh positif. Hal ini menggambarkan bahwa jika

terjadi kenaikan Empati sebesar 1 satuan score, maka nilai kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,180 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

4.6. Uji Koefisien korelasi

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,670 ^a	,408	1,308

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai korelasi (R) antara Bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) terhadap Kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar $R = 0,670$ yang berarti bahwa berdasarkan interval koefisien tingkat hubungan antara Bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) terhadap Kepuasan nasabah (Y) adalah Kuat.

4.7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,360	,408	1,308

Berdasarkan tabel di atas di peroleh angka R^2 (*R square*) sebesar 0,360 memberikan makna bahwa variabel Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati mampu menjelaskan perubahan terhadap variabel Kepuasan nasabah sebesar 36% dan sisanya sebesar 64% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di pakai dalam penelitian ini.

4.8. Uji t (secara sendiri-sendiri)

1. Uji t Bukti Fisik

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.263	1.264		4.163	.000
	Bukti Fisik	.623	.095	.568	6.550	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Hasil uji t untuk variabel X_1 (Bukti fisik) di peroleh nilai $t_{hitung} = 6,550$ dengan tingkat signifikansi 0,000. Berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,550 > 1,987$ atau $sig_{hitung} < sig_{tabel}$ yaitu

$0,000 < 0,05$. Maka tolak H_0 dan terima H_a yaitu ada pengaruh Bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan.

2. Uji t Kehandalan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.555	1.322		4.959	.000
	Kehandalan	.529	.100	.487	5.284	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Hasil uji t variabel X_2 (kehandalan) di peroleh nilai $t_{hitung} = 5,284$ dengan tingkat signifikan 0,000. Berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,284 > 1,987$ atau $sig_{hitung} < sig_{tabel}$ yaitu

$0,000 < 0,05$. Maka tolak H_0 dan terima H_a yaitu ada pengaruh Kehandalan terhadap kepuasan nasabah.

3. Uji t Daya Tanggap

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.359	1.349		5.453	.000
	Daya tanggap	.468	.102	.434	4.575	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Hasil uji t variabel X_3 (Daya tanggap) di peroleh nilai $t_{hitung} = 4,575$ dengan tingkat signifikan 0,000. Berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,575 > 1,987$ atau $sig_{hitung} < sig_{tabel}$

yaitu $0,000 < 0,05$. Maka tolak H_0 dan terima H_a yaitu ada pengaruh Daya tanggap terhadap kepuasan nasabah.

4. Ujit t Jaminan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.279	1.268		4.950	.000
Jaminan	.553	.097	.517	5.726	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Hasil uji t variabel X_4 (Jaminan) diperoleh nilai $t_{hitung} = 5,726$ dengan tingkat signifikan 0,000. Berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,726 > 1,987$ atau $sig_{hitung} < sig_{tabel}$ yaitu

$0,000 < 0,05$. Maka tolak H_0 dan terima H_a yaitu ada pengaruh Jaminan terhadap kepuasan nasabah.

5. Uji t Empati

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.859	1.535		4.467	.000
empati	.478	.110	.416	4.343	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Hasil uji t variabel X_5 (Empati) diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,343$ dengan tingkat signifikan 0,000. Berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,343 > 1,987$ atau $sig_{hitung} > sig_{tabel}$ yaitu

$0,000 < 0,05$. Maka tolak H_0 dan terima H_a yaitu ada pengaruh Empati terhadap kepuasan pelanggan.

4.9. Uji F (Secara bersama-sama)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	115,819	5	23,164	13,536	,000 ^a
	Residual	147,170	86	1,711		
	Total	262,989	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Dari uji ANOVA atau F test di dapat nilai F_{hitung} sebesar 13,536 sedangkan F_{tabel} dapat di cari pada signifikansi 0,05. Hasil uji F untuk kelima Variabel *Independent* di peroleh nilai $0,000 < 0,05$. F_{hitung} 13,536 dan F_{tabel} 2,32. Dari hasil analisis tersebut maka dapat di simpulkan bahwa tolak H_0 dan

terima H_a yaitu ada pengaruh Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan.

5. Kesimpulan

- 1) Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t di peroleh kesimpulan bahwa variabel Bukti fisik (X_1) di peroleh nilai $t_{hitung} = 6,550$ dengan tingkat signifikan $0,000$ $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,550 > 1,987$ atau $sig_{hitung} < sig_{tabel}$ yaitu $0,000 < 0,05$, maka H_0 di tolak H_a di terima. Ini berarti bahwa secara sendiri-sendiri Bukti fisik ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
- 2) Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t di peroleh kesimpulan bahwa variabel Kehandalan (X_2) di peroleh nilai $t_{hitung} = 5,284$ dengan tingkat signifikan $0,000$ Berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,284 > 1,987$ atau $sig_{hitung} < sig_{tabel}$ yaitu $0,000 < 0,05$, maka H_0 di tolak H_a di terima. Ini berarti bahwa Kehandalan secara sendiri - sendiri ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
- 3) Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t di peroleh kesimpulan bahwa variabel Daya tanggap (X_3) di peroleh nilai $t_{hitung} = 4,575$ dengan tingkat signifikan $0,000$ Berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,575 > 1,987$ atau $sig_{hitung} < sig_{tabel}$ yaitu $0,000 < 0,05$, maka H_0 di tolak H_a di terima. Ini berarti bahwa Daya tanggap secara sendiri-sendiri ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 4) Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t di peroleh kesimpulan bahwa variabel Jaminan (X_4) di peroleh nilai $t_{hitung} = 5,726$ dengan tingkat signifikan $0,000$ Berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,726 > 1,987$ atau $sig_{hitung} < sig_{tabel}$ yaitu $0,000 <$

- $0,05$, maka H_0 ditolak H_a di terima. Ini berarti bahwa Jaminan secara sendiri-sendiri ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 5) Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t di peroleh kesimpulan bahwa variabel Empati (X_5) di peroleh nilai $t_{hitung} = 4,343$ dengan tingkat signifikan $0,000$. Berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,343 > 1,987$ atau $sig_{hitung} < sig_{tabel}$ yaitu $0,000 < 0,05$, maka H_0 di tolak H_a di terima ini berarti bahwa Empati secara sendiri-sendiri ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 6) Berdasarkan uji hipotesis dengan perhitungan uji F untuk kelima variabel independent (Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) di peroleh nilai yang signifikansi = $0,000$, ini berarti signifikansi $0,000 < 0,05$, $F_{hitung} 13,536$ dan $F_{tabel} 2,32$ Dari hasil analisis tersebut dapat di simpulkan bahwa secara Bersama-sama variabel independent (Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent kepuasan nasabah.

6. Daftar Pustaka

- Kotler, Philip. 2009. *Prinsip – prinsip Manajemen Edisi Kedua*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ketiga*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono dan Chandra. 2012 . *Service, Quality Satisfaction Edisi ketiga*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi