

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA TABUNGAN MASYARAKAT DAERAH (TAMASDA)
PD. BPR KLANGENAN KABUPATEN CIREBON**

Badawi¹

Wiwi Hartati²

^{1,2} Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Cirebon

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan Masyarakat Daerah (TAMASDA) PD. BPR Klangeran Kabupaten Cirebon. Penelitian ini dilakukan kepada 35 orang responden, teknik *sampling* yang digunakan adalah *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel.

Variabel yang diuji dalam penelitian ini adalah variable Keefektifan dan Jaminan (X1), Akses (X2), Harga (X3), Keterwujudan (X4), PortofolioJasa (X5), Kehandalan (X6) sebagai variabel bebas, dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa studi pustaka dan penelitian lapangan seperti observasi dan daftar pertanyaan. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode persamaan regresi, koefisien korelasi, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis Uji T dengan menggunakan *software SPSS (statistic product service solution)*.

Berdasarkan hasil pengolahan data, didapat hasil yang menunjukkan bahwa secara parsial yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah hanya portopolio jasa. Sementara secara simultan variable Keefektifan dan Jaminan (X1), Akses (X2), Harga (X3), Keterwujudan (X4), Portofolio Jasa (X5), Kehandalan (X6) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 62,3 %.

Kata Kunci : Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa, Kehandalan dan Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perbankan yang dewasa ini bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan-tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggungjawabnya melayani masyarakat.

Perbankan adalah sebuah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama dalam menjalankan sistem operasional keuangan, seperti menerima simpanan dana (*funding*), menyalurkan dana (*lending*), dan memberikan jasa-jasa keuangan (*service*). Menurut Undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan (Kasmir, 2008:22), 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 masyarakat sehingga bank disebut juga sebagai lembaga kepercayaan dan lembaga perantara (*intermediary*) antar pihak yang kelebihan uang dengan pihak yang kekurangan uang sehingga bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan kenyamanan bagi nasabah.

Dalam hal ini pihak manajemen pada suatu perbankan disini harus sadar akan tingginya persaingan dalam pasar globalisasi saat ini. Sehingga memicu bagi pihak manajemen untuk selalu mengantisipasi dengan berbagai cara agar dapat diperoleh maka dimungkinkan suatu perusahaan tersebut memperoleh laba yang tinggi agar dapat terus mampu bersaing dan melanjutkan kelangsungan hidup perusahaannya. Kinerja perusahaan yang tinggi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan jasa merupakan faktor terpenting bagi kepuasan konsumen. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para konsumen agar mereka merasa puas sesuai dengan harapannya. Konsumen menilai pelayanan tersebut dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima (*perception*) dengan pelayanan yang mereka harapkan (*expectation*). Bila konsumen merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan akan mengakibatkan konsumen tersebut akan kembali lagi untuk mengadakan pembelian ulang (*rebuying*). Dengan kata lain perusahaan yang dapat memuaskan konsumen akan memiliki konsumen yang loyal.

Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Klangeran yang disingkat dengan PD. BPR KLANGENAN Kabupaten Cirebon adalah salah satu bank pemerintah yang berada di wilayah kecamatan klangeran yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 15 Tahun 1996 sebagaimana telah diganti dengan Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 11 Tahun 2009 dan telah 2 (dua) kali mengalami perubahan yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 10 Tahun 2011 tanggal 04 Mei 2011 dan Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 15 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 11 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Cirebon tanggal 28 Desember 2012, dan dikukuhkan oleh Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep-634/KM.17/1997 tanggal 12 Nopember 1997 tentang Persetujuan Perubahan

Nama Bank Karya Produksi Desa (BKPD) Kecamatan Klangeran menjadi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Klangeran yang sekarang beralamat di Jalan Endang Geulis No. 56 Desa/Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon. Visi PD. BPR KLANGERAN adalah “**TERWUJUDNYA PD. BPR KLANGERAN YANG SEHAT DAN HANDAL**” sedangkan misinya adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada nasabah.
2. Membantu permodalan dan pengembangan usaha kecil dan mikro.
3. Menumbuhkan dan meningkatkan perekonomian pedesaan.
4. Menyediakan produk jasa yang sesuai kebutuhan masyarakat.
5. Meningkatkan deviden pemegang saham.

PD. BPR Klangeran berusaha untuk lebih dekat dengan nasabah melalui berbagai macam pendekatan, seperti layanan, promosi, hadiah. Bank ini dalam kegiatan operasionalnya dapat dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok, yaitu Produk Tabungan, Deposito dan Produk Kredit. Produk Tabungan ada beberapa jenis tabungan diantaranya Tamasda, Tabungan Kotak, TANAS (Tabungan Anak Sekolah), TESIS (Tabungan Siswa), TAPEM (Tabungan Pemerintah), TABUNGANKU. Sedangkan Produk Kredit itu sendiri diperuntukan untuk beberapa sektor diantaranya untuk sektor Pertanian, Industri Kecil, Perdagangan, Jasa, Lain-lain/Konsumsi. Salah satu di dalam jenis produk tabungan yang sering digunakan oleh nasabah adalah Tabungan Masyarakat Daerah (Tamasda). Tabungan Tamasda merupakan produk tabungan beragam kemudahan dengan didukung pelayanan yang real time *online* (pelayanan tanpa istirahat atau pelayanan yang terus menerus) yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi baik dalam hal penyetoran maupun pengambilan tabungan kapanpun jam berapapun selama kas buka tanpa adanya jam istirahat atau teller bergantian jam istirahatnya begitu juga tentang penyetoran maupun pengambilan tabungan Tamasda tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya, sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.

PD. BPR Klangeran selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabahnya agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun tetap saja ada keluhan yang muncul dari para nasabah yang menyebabkan ketidakpuasan untuk bertransaksi. Jenis keluhan yang sering dialami oleh para nasabah PD. BPR Klangeran yaitu sebagai berikut :

Tabel 1
Daftar Keluhan Nasabah

No	Jenis Keluhan
1	Antrian bertransaksi di teller dan customer service yang cukup memakan waktu lama
2	Lambatnya waktu penanganan keluhan
3	Jaringan sistem PD. BPR Klangeran sering mengalami gangguan baik dalam hal peralatan komputer ataupun jaringan listrik (alarm listrik)

4	Sulit untuk menghubungi pihak customer service apabila permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan
5	Tingkat suku bunga tabungan Tamasda yang tidak kompetitif

Sumber: PD. BPR Klangeran

Permasalahan keluhan yang sering terjadi pada PD. BPR Klangeran yang berakibat banyaknya nasabah yang melakukan penutupan rekening tabungan. Sehingga terdapat penurunan jumlah tabungan TAMASDA di PD. BPR Klangeran.

Berikut ini dapat dilihat perkembangan jumlah nasabah penabung dan jumlah tabungan TAMASDA di kantor PD. BPR Klangeran Kabupaten Cirebon dari tahun 2014 hingga tahun 2017.

Tabel 2
Jumlah Penabung Tabungan TAMASDA dan Jumlah Nilai Tabungan TAMASDA di PD. BPR Klangeran Periode Tahun 2014-2017

Tahun	Jumlah Penabung	Pertumbuhan	Nilai Tabungan	Pertumbuhan
2014	4.864	-	2.983.006.006	-
2015	4.879	35,50%	3.559.114.322	28,72 %
2016	4.051	-15,67 %	2.345.013.219	-17,05 %
2017	4.030	-4,35 %	2.469.863.354	-14,96 %
Rata-rata		3,84%		-3,70 %

Sumber : PD. BPR Klangeran, 2018

Kondisi ini perlu mendapatkan perhatian yang serius karena mengindikasikan bahwa penabung relatif tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PD. BPR Klangeran. Oleh sebab itu PD. BPR Klangeran perlu meningkatkan kualitas pelayanannya guna meningkatkan kepuasan nasabah terutama nasabah tabungan TAMASDA.

Menurut Kotler (1994) dalam Tjiptono (2004:147), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika hasil melebihi harapan, nasabah akan puas. Sebaliknya, jika hasil kurang dari harapan maka nasabah tidak puas. Coroin dan Taylor dalam Bloemer et al (2002) menyatakan bahwa penabung yang puas akan kembali untuk menabung lagi disuatu bank dan kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu bank kepada nasabahnya.

Banyak cara untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Mengevaluasi jasa melalui konsumen dalam hal ini, menggunakan atribut/dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) maupun BSQ (*Banking Service Quality*). Teori mengenai kualitas jasa pertama kali dicetuskan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2018) dengan memperkenalkan lima dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Karena konsep ini dianggap belum cukup mencakup seluruh aspek kualitas pelayanan khususnya pada bidang perbankan, maka Bahia dan Nantel (2000:87) mengembangkan metode pengukuran baru untuk mengukur kualitas pelayanan bagi industri perbankan yang disebut sebagai BSQ (*Banking Service Quality*) yang terdiri dari 6 dimensi yaitu Keefektifan dan jaminan (*Effectiveness dan Assurance*), Akses (*Acces*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portofolio*) dan Keandalan (*Reliability*). BSQ memiliki tingkat validitas dan realibitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan SERVQUAL yang merupakan jabaran umum dari karakteristik industri jasa.

KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan Jasa

Kotler (2002) memaparkan bahwa Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai perbedaan antara harapan-harapan pelayanan oleh pelanggan dan pelayanan yang dirasakan. Jika harapan-harapan adalah lebih besar dari kinerja, kemudian mutu yang dirasa adalah kurang dari memuaskan, sehingga ketidakpuasan pelanggan terjadi.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangibility*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (*inseparitibility*) (Kotler, 2002).

Menurut Bahia dan Nantel (2000:87) mengembangkan pengukuran baru untuk mengukur kualitas pelayanan bagi industri perbankan yang disebut sebagai BSQ (*Banking Service Quality*) yang terdiri dari 6 dimensi yaitu Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness dan Assurance*), Akses (*Acces*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portofolio*) dan Kahandalan (*Reliability*).

Kepuasan Pelanggan

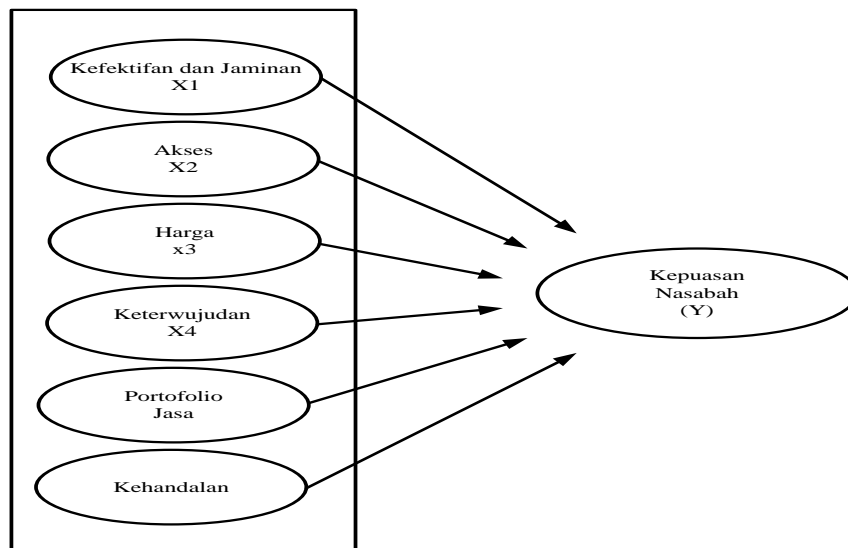
Menurut Kotler (2002), memaparkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Kotler (2002), faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas produk, pelanggan puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.

- 2) Harga, untuk pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.
- 3) *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.
- 4) *Emotional factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emotional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
- 5) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Gambar 1
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah



METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah jenis penelitian survey, dimana data pokok yang diperlukan dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner. Menurut Kerengler seperti yang telah dikutip oleh Riduwan (2007), "Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis". Metode penelitian survey bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat diperlukan.

Populasi

Populasi adalah sekelompok orang kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai sifat atau karakter tertentu. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada PD. BPR Klangeran Wilayah Kecamatan Klangeran. Adapun yang menjadi objek penelitian adalah yang telah menjadi nasabah minimal 1 (satu) tahun pada PD. BPR Klangeran Wilayah Kecamatan Klangeran sebanyak 352 nasabah.

Sampel

Untuk menentukan besarnya ukuran sampel mengacu kepada teori yang dikemukakan oleh Arikunto (2012) yang menyatakan bahwa apabila subyek kurang dari 100, maka lebih baik diambil seluruhnya, tetapi apabila jumlah subyek lebih dari 100 dapat diambil antara 10–15 % atau 20–25 % atau lebih. Berdasarkan pendapat tersebut, sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 10% dari jumlah populasi populasi, yaitu 35 nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Data

Tabel 3
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,90748521
Most Extreme Differences	Absolute	,089
	Positive	,064
	Negative	-,089
Test Statistic		,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : *data primer* yang diolah 2018

Dari analisis menggunakan *IBM SPSS Statistic 22* di dapat nilai Asymp.sig. (2-tailed) > α (0,05). Oleh karena itu distribusi data normal dan artinya asumsi normalitas dalam analisis ini terpenuhi.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 4
Uji multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-,879	2,569		-,342	,735		
Keefektifan dan Jaminan	,024	,055	,082	,444	,660	,329	3,037
Akses	,193	,235	,185	,821	,419	,219	4,558
Harga	,260	,210	,282	1,238	,226	,213	4,692
Keterwujudan	,242	,178	,206	1,364	,183	,487	2,054
Portopolio Jasa	,891	,487	,283	1,829	,078	,462	2,164
Kehandalan	-,060	,217	-,032	-,275	,786	,799	1,252

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : *data primer* yang diolah 2018

Dari analisis menggunakan *IBM SPSS Statistic 22* didapat nilai VIF untuk setiap variabel < dari 10. Oleh karena itu tidak terjadi multikolinearitas, dan artinya asumsi multikolinearitas dalam analisis ini terpenuhi.

3. Uji Heterokedastisitas

Tabel 5
Uji Heterokedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,879	2,569		-,342	,735
Keefektifan dan Jaminan	,024	,055	,082	,444	,660
Akses	,193	,235	,185	,821	,419
Harga	,260	,210	,282	1,238	,226
Keterwujudan	,242	,178	,206	1,364	,183
Portopolio Jasa	,891	,487	,283	1,829	,078
Kehandalan	-,060	,217	-,032	-,275	,786

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : *data primer* yang diolah 2018

Dari analisis menggunakan *IBM SPSS Statistic 22* dapat diketahui bahwa sig. tiap variabel > 0.05 pada model tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Tabel 6
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

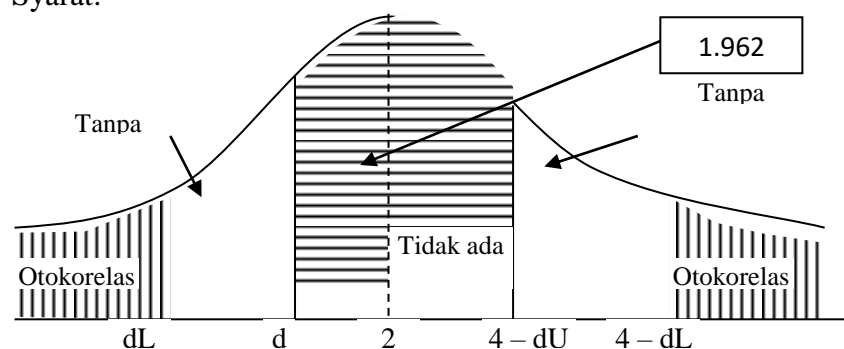
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,297 ^a	,088	-,107	,69375	2,035

a. Predictors: (Constant), Kehandalan, Harga, Portopolio Jasa, Keterwujudan, Keefektifan dan Jaminan, Akses

b. Dependent Variable: ABRES

Sumber : *data primer* yang diolah 2018

Syarat:



Tabel Durbin Watson $dk = k \cdot n$

K=6 dan

1.1601

1.8029

2.1971

2.8399

dL = 1.1601

dU = 1.8029

4-dU = 2.1971

4-dL = 2.8399

Berdasarkan gambar diatas maka data dinyatakan tidak terjadi autokolerasi.

5. Uji Linieritas

Tabel 7
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,489	1,439		,340	,737
	Keefektifan dan Jaminan	-,032	,031	-,328	-1,043	,306
	Akses	,053	,132	,154	,401	,692
	Harga	-,011	,118	-,036	-,092	,928
	Keterwujudan	,088	,099	,229	,887	,383
	Portopolio Jasa	-,060	,273	-,058	-,220	,827
	Kehandalan	,031	,122	,052	,256	,800

a. Dependent Variable: ABRES

Sumber : *data primer* yang diolah 2018

Dari hasil SPSS 22 didapatkan bahwa semua nilai sign. > 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi linieritas.

Pengujian Hipotesis

Untuk menguji secara bersama-sama pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen digunakan uji t dan uji F.

1. Uji t

Tabel 8
Hasil Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,879	2,569		-,342	,735
	Keefektifan dan Jaminan	,024	,055	,082	,444	,660
	Akses	,193	,235	,185	,821	,419
	Harga	,260	,210	,282	1,238	,226
	Keterwujudan	,242	,178	,206	1,364	,183
	Portopolio Jasa	,891	,487	,283	1,829	,078
	Kehandalan	-,060	,217	-,032	-,275	,786

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : *data primer* yang diolah 2018

Berdasarkan hasil perhitungan *IBM SPSS 22* pada tabel 4.11 dapat disimpulkan dari perhitungan uji t adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil SPSS 22 di atas t hitung < t tabel, yaitu $0,444 < 1,70113$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga variabel Keefektifan dan Jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil SPSS 22 di atas t hitung < t tabel, yaitu $0,821 < 1,70113$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga variabel Akses tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan hasil SPSS 22 di atas t hitung < t tabel, yaitu $1,238 < 1,70113$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga variabel Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4. Berdasarkan hasil SPSS 22 di atas t hitung < t tabel, yaitu $1,364 < 1,70113$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga variabel keterwujudan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
5. Berdasarkan hasil SPSS 22 di atas t hitung < t tabel, yaitu $1,829 > 1,70113$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga variabel Portopolio Jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
6. Berdasarkan hasil SPSS 22 di atas t hitung < t tabel, yaitu $-0,275 > 1,70113$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga variabel kehandalantidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Uji F

Pada penelitian ini menggunakan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 5\%$), dengan jumlah 51 responden dan menggunakan 2 variabel, nilai F_{tabel} adalah 2,45.

Tabel 9
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	95,430	6	15,905	10,364	,000 ^b
	Residual	42,970	28	1,535		
	Total	138,400	34			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Keandalan, Harga, Portopolio Jasa, Keterwujudan, Keefektifan dan Jaminan, Akses

Adapun penjelasan hasil pengujian hipotesis berdasarkan tabel 4.9 di atas adalah sebagai berikut : Berdasarkan hasil perhitungan *IBM SPSS 22* dapat disimpulkan dari perhitungan uji f adalah F hitung sebesar $10,364 > 2,45$ maka H_0 ditolak, H_a diterima dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian secara bersama-sama variabel Keefektifan dan Jaminan, akses, harga, keterwujudan, portopolio jasa, dan keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,830 ^a	,690	,623	1,239

a. Predictors: (Constant), Keandalan, Harga, Portopolio Jasa, Keterwujudan, Keefektifan dan Jaminan, Akses

Tabel 4.57 menunjukkan nilai *Adjusted R Square* yang disesuaikan sebesar 0,623 atau 62,3% sisanya 37,7 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil SPSS 22 di atas t hitung $< t$ tabel, yaitu $0,444 < 1,70113$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga variabel Keefektifan dan Jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil SPSS 22 di atas t hitung $< t$ tabel, yaitu $0,821 < 1,70113$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga variabel Akses tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan hasil SPSS 22 di atas t hitung $< t$ tabel, yaitu $1,238 < 1,70113$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga variabel Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4. Berdasarkan hasil SPSS 22 di atas t hitung $< t$ tabel, yaitu $1,364 < 1,70113$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga variabel keterwujudan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
5. Berdasarkan hasil SPSS 22 di atas t hitung $< t$ tabel, yaitu $1,829 > 1,70113$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga variabel Portopolio Jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
6. Berdasarkan hasil SPSS 22 di atas t hitung $< t$ tabel, yaitu $-0,275 > 1,70113$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga variabel kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
7. Berdasarkan Uji F didapatkan F hitung sebesar $10,364 > 2,45$ maka H_0 ditolak, H_a diterima dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian secara bersama-sama variabel Keefektifan dan Jaminan, akses, harga, keterwujudan, portopolio jasa, dan kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Akdon, Riduwan. (2007). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung : Alfabeta.
- Bahia, Nantel., (2000), "A Reliable and Valid Measurement Scale for The Perceived Service Quality of Banks". *International Journal of Bank Marketing*, No. 18 Vol. 2.
- Bloemer, Josee and Gaby Odekerken-Schroder. (2002), "Store Satisfaction and Store Loyalty Explained by Customer and Store Related Factors". *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*; 15: 68-83
- Kasmir. (2008). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Radjagrafindo Persada.
- Kotler, Philip, (2002), *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*, Jilid I, Jakarta: Prehallindo.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. (2018). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 15 Tahun 1996
- Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 11 Tahun 2009
- Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 10 Tahun 2011
- Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 15 Tahun 2012
- Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 11 Tahun 2009
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep-634/KM.17/1997
- Fandy, Tjiptono. (2004). *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi, Yogyakarta.