Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Empati, Dan Daya Tanggap karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa PT. BPR KRIAN WIJAYA, Krian)

SKRIPSI

Oleh :

MARGARETHA TRIANA DJEWAHAN

0822028

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Empati, Dan Daya Tanggap karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa PT. BPR KRIAN WIJAYA, Krian)

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Prasyarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

MARGARETHA TRIANA DJEWAHAN

0822028

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai, membimbing dan memberikan kekuatan kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini dari awal hingga akhir. Tanpa penyertaan Tuhan, penulis tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya dan pasti akan ada banyak halangan yang dapat menghadang proses pembuatan skripsi ini.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan akuntansi di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Penulis menyadari skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati penulis ingin berterima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. M. Yovita R. Pandin, M.M selaku Rektor di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Dra. Maria Widyastuti selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
3. Dr. Wahyudiono, M.M, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh ketulusan dan kesabaran bersedia meluangkan waktu dan tenaga serta pikiran untuk memberikan bimbingan dan suport kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4. Seluruh dosen Unika Darma Cendika yang telah banyak memberikan pengajarannya kepada penulis; Bu Jeanne, Bu Ida, Pak Sonny, Pak Bruno, Pak Margo, I dan semua dosen lainnya yang tidak mungkin untuk penulis sebutkan satu persatu, terima kasih karena sudah banyak membagi hal-hal berharga dan selalu memberikan dukungan selama penulis masih dalam bangku pendidikan.
5. Bapak Gaspar Jai selaku pimpinan, segenap staff dan karyawan PT. BPR Krian Wijaya Krian yang telah banyak membantu dengan memberikan kemudahan dalam pengumpulan data-data yang dibutuhkan penulis
6. Keluarga ku tercinta yang menjadi sumber tenaga buat penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Perhatian, semangat, kasih sayang yang diberikan untuk penulis hingga saat ini tidak akan pernah tergantikan oleh apapun.
7. Kakak-kakak tercinta di Surabaya dan di Flores yang selalu memberikan bantuan dan motivasi sehingga skripsi ini terselesaikan sesuai dengan harapan.
8. Kak max, yang memberi banyak bantuan dan motivasi bagi penulis serta mengajarkan hal sederhana namun sangat berarti selama penulis menyusun skripsi ini.
9. Teman-teman kuliah di UKDC angkatan 2008, Linda, Erna, Puput, Michael, Irene, Rio, Ricky, Jonathan, Jevin, Winarti, Nur Evi, Chandra, Toni, Meliana dan semuanya karena banyaknya. Terima kasih karena penulis banyak sekali mendapatkan pengalaman bersama kalian selama ini. Bahkan penulis sudah menganggap kalian seperti keluarga, suatu

pengalaman yang tidak akan pernah penulis lupakan. Semoga sampai kapanpun kita tetap bisa bersama.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat semakin disempurnakan peneliti-peneliti selanjutnya. jika ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini, penulis meminta maaf karena keterbatasan penulis sebagai manusia.

Surabaya, September 2012

Penulis

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL..... viii

DAFTAR GAMBAR..... ix

DAFTAR LAMPIRAN..... xi

ABSTRAK..... xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 6

1.3 Tujuan Penelitian..... 6

1.4 Manfaat Penelitian..... 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan..... 8

2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan..... 10

2.1.2 Empati..... 10

2.1.3 Daya Tanggap..... 12

2.1.4 Kepuasan..... 14

2.1.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Nasabah..... 15

2.1.4.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah..... 15

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu..... 16

2.3 Hipotesis Penelitian..... 19

2.4 Rerangka Pemikiran..... 20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian atau Gambaran (Objek Penelitian)... 24

3.2 Jenis dan Sumber Data..... 24

3.3 Variabel Penelitian..... 25

3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran..... 25

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi..... 28

3.5.2 Sampel..... 29

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Metode Pengumpulan Data..... 29

3.7 Metode dan Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Kualitas Data

3.7.1.1 Uji Validitas..... 30

3.7.1.2 Uji Reliabilitas..... 30

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1 Uji Normalitas..... 31

3.7.2.2 Uji Multikolinieritas..... 31

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas..... 31

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3.7.3 Pengujian Model dan Hipotesis

3.7.3.1 Uji Analisis Regresi..... 32

3.7.3.2 Uji Koefisien determinasi..... 33

3.7.4 Uji Hipotesis

3.7.4.1 Uji T..... 34

3.7.4.2 Uji F..... 35

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. BPR Krian Wijaya..... 38

4.1.2 Visi dan Misi PT. BPR Krian Wijaya..... 41

4.1.3 Struktur Organisasi PT. BPR Krian Wijaya..... 42

4.2 Deskripsi Penelitian..... 46

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden..... 48

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian..... 51

4.2.2.1 Deskripsi Hasil Responden

Pada Variabel Kualitas Pelayanan..... 53

4.2.2.2 Deskripsi Hasil Responden

Pada Variabel Empati..... 54

4.2.2.3 Deskripsi Hasil Responden

Pada Variabel Daya Tanggap..... 55

4.2.2.4 Deskripsi Hasil Responden

Pada Variabel Kepuasan Nasabah..... 56

4.3 Analisis Data

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.3.1 Uji Kualitas Data

4.3.1.1 Uji Validitas..... 57

4.3.1.2 Uji Reliabilitas..... 59

4.3.2 Uji Asumsi Klasik

4.3.2.1 Uji Normalitas..... 60

4.3.2.2 Uji Multikolinieritas..... 61

4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas..... 62

4.3.3 Uji Hipotesis

4.3.3.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda... 63

4.3.3.2 Uji T..... 66

4.3.3.3 Uji Simultan (F)..... 68

4.3.3.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... 68

4.4 Pembahasan..... 70

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan..... 73

5.2 Saran..... 74

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Nasabah Debitur..... 4

Tabel 1.2 : Jumlah Keluhan Nasabah Debitur..... 5

Tabel 4.1 : Deskripsi Responden Berdasarkan Usia..... 48

Tabel 4.2 : Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 49

Tabel 4.3 : Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 50

Tabel 4.4 : Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 51

Tabel 4.5 : Tabel Interval..... 52

Tabel 4.6 : Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan..... 53

Tabel 4.7 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Empati..... 54

Tabel 4.8 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap..... 55

Tabel 4.9 : Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah..... 56

Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner..... 57

Tabel 4.11 : Hasil Pengujian Reliabilitas..... 59

Tabel 4.12 : Hasil Uji Multikolinieritas..... 61

Tabel 4.13 : Nilai Koefesien Regresi Berganda..... 64

Tabel 4.14 : Hasil Analisis Anova (Uji F)..... 68

Tabel 4.15 : Hasil Model Summary (Uji Koefisien Determinasi)..... 69

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Rerangka pemikiran..... 21

Gambar 2.2 : Rerangka Konseptual..... 23

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT. BPR Krian Wijaya.... 43

Gambar 4.2 : Hasil Uji Normalitas..... 60

Gambar 4.3 : Hasil Uji Heteroskedastisitas..... 63

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner..... L

Lampiran 2 : Hasil Jawaban Kuesioner Responden..... L

Lampiran 3 : Uji Validitas..... L

Lampiran 4 : Uji Reliabilitas..... L

Lampiran 5 : Uji Normalitas..... L

Lampiran 6 : Uji Multikolinieritas..... L

Lampiran 7 : Uji Heteroskedastisitas..... L

Lampiran 8 : Uji Regresi Linear Berganda..... L

Lampiran 9 : Uji Simultan (F)..... L

Lampiran 10 : Uji koefisien determinasi (R^2)..... L

Lampiran 11 : Tabel Uji T..... L

Lampiran 12 : Tabel Uji F..... L

Lampiran 13 : Tabel uji R..... L

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

ABSTRAK

Kepuasan nasabah menjadi prioritas utama dari perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana semakin tajamnya persaingan yang ada, maka perusahaan harus mampu bertahan dan bersaing untuk memberikan suatu yang berbeda yang dapat menjadikan nasabah merasa puas atau tidak kecewa. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini dilakukan pada PT. BPR Krian wijaya. Teknik yang digubakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah proportionate stratified random sampling. Dimana jumlah sampel yang diambil sebanyak 74 sampel atau responden. Metode analisis data yang dipergunakan adalah uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas; uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas; uji hipotesis yang terdiri dari uji analisis regresi linear berganda, uji T, uji F, dan Uji koefisien determinasi (R^2) dengan tingkat kesalahan 5% atau 0.05. perhitungan statistik ini menggunakan bantuan program SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel kualitas nasabah, emapti dan daya tanggap karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Krian Wijaya. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar adalah daya tanggap karyawan (X3), kemudian diikuti variabel empati (X2) dan variabel kualitas pelayanan (X1). Nilai R^2 = 0,861 juga dapat menunjukkan bahwa 86,1% variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel daya tanggap karyawan (X3), empati (X2) dan kualitas pelayanan (X1) sedangkan 13,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Empati, Daya Tanggap nasabah, kepuasan nasabah.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

ABSTRACT

Customer satisfaction is a top priority of the company engaged in services. Where the sharpening of competition there, then the company should be able to survive and compete to provide something different that can make customers feel satisfied or disappointed. Under these conditions, the study was conducted to determine how much influence the quality of care, empathy, and responsiveness of employees towards customer satisfaction.

The research was carried out at PT. BPR Krian wijaya. Techniques digubakan in the sampling in this study was proportionate stratified random sampling. Where the number of samples taken by 74 samples or respondent. Data analysis methods used are quality test data consisting of validity and reliability testing; classical assumption test which consists of test for normality, multicollinearity and heteroscedasticity test; hypothesis testing consists of testing multiple linear regression analysis, T test, F test, and assay coefficient of determination (R2) with an error rate of 5% or 0.05. calculation of these statistics using SPSS.

Based on the results of this research is that the variable quality of the customer, employee responsiveness emapti and positive effect on customer satisfaction PT. RB Krian Wijaya. The variable that gives the most impact is the responsiveness of employees (X3), followed by empathy variables (X2) and the variable quality of service (X1). R2 = 0.861 also showed that 86.1% customer satisfaction variables influenced by variable responsiveness of employees (X3), empathy (X2) and quality of service (X1), while 13.9% is influenced by other variables not examined.

Keywords: Quality of care, empathy, Response Power customer, customer satisfaction.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

TANDA PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : MARGARETHA TRIANA DJEWAHAN

NPM : 0822028

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Empati, dan Daya Tanggap Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah

Pembimbing

Tanggal,

(Dr. Wahyudiono, M.M)

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Tanggal,

(Dra. Jeanne A. Wawolangi. Msi.,Ak)

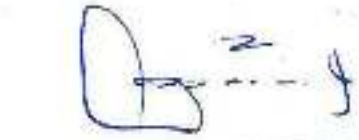
Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang di tulis oleh (Margaretha Triana Djewahan) dengan NPM (0822028)

Telah diuji pada 13/09/2012 dan dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji



(Dr. Wahyudiono, M.M)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

(Dra. Maria Widyastuti)

Ketua Jurusan,

(Dra. Jeanne A. Wawolangi, Msi., Ak)

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Kualiata Pelayanan, Empati, dan Daya Tanggap Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah

(Studi kasus pada PT. BPR Krian Wijaya Krian)

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Akuntansi

Pada Hari Kamis, Tanggal 13 September 2012

Disusun oleh:

Nama : Margaretha Triana Djewahan

NPM : 0822028

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Tim Penguji :

Nama

1. Dr. Wahyudiono, M.M
   Ketua .....
2. Dra. M. Yovita R. Pandin, M.M
   Anggota .....
3. Dra. Jeanne A. Wawolangi, Msi., Ak
   Anggota .....

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Balakang Masalah

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Maka, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar. (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Oleh karena itu, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut.

Persaingan yang ketat antar bank dewasa ini mendorong setiap bank untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Masing-masing bank mempunyai program yang terus diperbarui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan baru yang semakin memudahkan nasabah, ada pula yang menawarkan program undian berhadiah. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik masyarakat untuk menjadi nasabah baru, juga untuk mempertahankan supaya nasabah lama tidak beralih ke bank lain. Hal ini mendorong bisnis jasa perbankan untuk mencari cara yang mendatangkan keuntungan dengan cara mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service).

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Dalam menghadapi persaingan, ada beberapa dimensi

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah, menurut Baron (2000) menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan meliputi persepsi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, daya tanggap (Responsiveness) empati (Emphaty) yang dapat diukur dengan instrumen Servperf. Hasil pengukuran dengan instrumen tersebut memberikan informasi tentang seberapa jauh layanan yang diberikan oleh organisasi dapat memenuhi harapan pelanggan.

PT. BPR Krian Wijaya merupakan salah satu instansi pelayanan jasa dalam dunia perbankan yang berdiri pada bulan oktober 2001 dan berpindah lokasi Jl. Raya Kemerakan No. 84 Krian pada tahun 2004 akan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya guna membentuk performance atau citra yang baik, dan kepuasan nasabahnya. Sasaran dari penelitian ini adalah nasabah PT. BPR Krian Wijaya Khususnya nasabah debitur alasannya karena terjadi kenaikan jumlah nasabah debitur yang mengeluh. Semakin tingginya nasabah yang mengeluh menandakan jika nasabah belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Padahal berdasarkan data jumlah nasabah debitur yang diperoleh dari PT. BPR Krian Wijaya dari tahun 2009 sampai tahun 2010 menunjukkan adanya kenaikan dari tahun ke tahun. Gambaran mengenai jumlah nasabah debitur PT. BPR Krian Wijaya dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Debitur

PT. BPR Krian Wijaya

TAHUN 2009 – 2010

Bulan	**2009**	**2010**
Januari	1529	2034
Februari	1678	2054
Maret	1761	2103
April	1836	2134
Mei	1964	2142
Juni	2034	2196
Juli	2057	2204
Agustus	2134	2257
September	2176	2286
Oktober	2194	2306
November	2236	2332
Desember	2284	2365
Jumlah	**23883**	**26413**

Sumber : PT. BPR Krian Wijaya tahun 2011

Berdasarkan data jumlah nasabah debitur yang diperoleh dari PT. BPR Krian Wijaya dari tahun 2009 sampai tahun 2010 menunjukkan adanya kenaikan dari tahun ke tahun. Gambaran ini tidak sesuai dengan harapan bank, karena masih besar keluhan dari nasabah debitur terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Krian Wijaya yang bisa dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Tabel 1.2

Jumlah Keluhan Nasabah Debitur

PT. BPR Krian Wijaya

TAHUN 2009 – 2010

Bulan	**2009**	**2010**
Januari	15	20
Februari	18	23
Maret	17	22
April	19	21
Mei	19	20
Juni	21	25
Juli	20	30
Agustus	21	29
September	20	23
Oktober	24	30
November	22	28
Desember	25	29
Jumlah	**241**	**300**

Sumber : PT. BPR Krian Wijaya tahun 2011

Dari tabel 1.2 dapat diketahui bahwa keluhan dari nasabah debitur PT. BPR Krian Wijaya dari tahun 2009 sampai tahun 2010 semakin meningkat. Selisih keluhan nasabah debitur pada tahun 2009 sampai tahun 2010 mencapai 59 nasabah. Kenaikan pada tahun 2010 dipengaruhi dalam hal pelayanan yang diterima, seperti kurangnya keramahan karyawan, kurang luasnya ruang tunggu yang disediakan, kurang tanggapnya karyawan dalam menyelesaikan keluhan nasabah.

Adanya nasabah yang mengeluh terhadap pelayanan PT. BPR Krian Wijaya mengidentifikasi adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Dengan alasan tersebut, maka peneliti mengambil judul tentang**:** **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EMPATI, DAN DAYA TANGGAP KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH ". (Studi Empiris Pada PT.BPR Krian Wijaya di Krian)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan, Empati, dan Daya Tanggap Karyawan secara parsial terhadap kepuasan nasabah?
2. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan, Empati, dan Daya Tanggap karyawan secara simultan terhadap kepuasan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan secara parsial terhadap kepuasan nasabah
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan secara simultan terhadap kepuasan nasabah

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian :

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan ilmu manajemen khususnya bidang Manajemen Pemasaran yang dapat ditindaklanjuti serta tentang pengaruh kualitas pelayanan dan lebih memahami pentingnya kualitas pelayanan dalam bentuk kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

   Bagi perusahaan agar dapat memberikan informasi tambahan yang bermanfaat untuk pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di perusahaan agar dapat lebih meningkat lagi.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Dalam menghadapi persaingan indsutri perbankan yang semakin ketat, maka baik bank pemerintah maupun swasta melancarkan berbagai strategi guna memikat calon nasabah maupun nasabah yang telah tertarik agar mereka tetap loyal. Apalagi konsumen pada saat ini dihadapkan pada banyak pilihan produk dan jasa yang mereka beli, konsumen akan memilih produk atau jasa berdasarkan persepsi mereka akan kualitas atau mutu dari pelayanan. Konsumen merasa puas apabila harapan mereka dipenuhi atau bahkan dilebihkan, mereka akan setia lebih lama.

Berkaitan dengan pemilihan produk dan jasa, konsumen mempunyai kebutuhan dan pengharapan, mereka memiliki "bobot perusahaan" tertentu. Penjualan akan disebut memberikan kualitas, bila pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan konsumen dan perusahaan dapat memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggan hampir sepanjang waktu akan disebut perusahaan berkualitas. Sehingga salah satu faktor penting yang memerlukan perhatian khusus adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabahnya.

Dengan kata lain kualitas pelayanan (service quality) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

pelayanan yang mereka terima atau peroleh (Baron, 2000). Layanan yang berkualitas telah dirasakan sebagai suatu keharusan dalam industri perbankan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kalitas pelayanan, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (Perceived Service) dan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan (Expected Service). Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dalam hal ini kualitas pelayanan terdiri dari kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap dan empati.

Pemberian pelayanan secara excellent atau superior selalu difokuskan pada harapan konsumen. Apabila jasa yang diterima oleh nasabah debitur sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (excellence service). Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah debitur lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan dalam memuaskan nasabah tergantung pada kemampuan penyedia jasa (dalam hal ini PT. BPR Krian Wijaya) dalam memenuhi harapan nasabah debitur secara konsisten.

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model Servperf yang dikembangkan oleh Baron (2000). Servperf adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka. Servperf dibangun atas adanya

perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (perceived service) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan (expected service). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedang jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan dikatakan memuaskan.

2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kelima dimensi pokok kualitas pelayanan yang telah disajikan (Baron,2000) jika dijabarkan pada PT. BPR Krian Wijaya yaitu sebagai berikut:

1. Kehandalan (Reliability)
   Merupakan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa yang akurat dan konsisten
2. Daya Tanggap (Responsiveness)
   Merupakan kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu nasabah dengan segera.
3. Jaminan (Assurance)
   Adalah kompetensi, sopan santun, kredibilitas, dan keamanan yang akan membantu keyakinan nasabah bahwa ia akan mendapatkan jasa yang diharapkan
4. Empati (Emphaty)
   Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami pelanggan.
5. Sarana Fisik (Tangible)
   Dimensi ini merupakan aspek perusahaan jasa yang mudah terlihat dan ditemui nasabah. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono,2006).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2.1.2 Biaya Kualitas

2.1.2.1 Definisi Biaya Kualitas

Biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena kualitas yang buruk. Menurut Blocher, dkk (2000:220), biaya kualitas didefinisikan sebagai biaya-biaya yang berkaitan dengan pencegahan, pengidentifikasian, perbaikan produk yang berkualitas rendah dan dengan opportunity cost dari hilangnya waktu produksi dan penjualan sebagai akibat dari rendahya kualitas. Jadi biaya kualitas adalah biaya yang berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan, dan pencegahan kerusakan. Biaya kualitas merupakan biaya yang terjadi karena adanya kesadaran akan perlunya menghindari kesalahan sehingga tidak terjadi pemborosan atau biaya yang terjadi karen adanya kesalahan pada produk yang sudah terlanjur terjadi dan harus diperbaiki.

2.1.2.2 Jenis-jenis Biaya Kualitas

Menurut Russel yang dikutip oleh Ariani (2004:9), biaya kualitas digolongkan dalam dua golongan besar, yaitu:

1. Cost Of Conformance
   Biaya yang termasuk dalam cost of conformace adalah biaya pencegahan dan biaya penilaian, karena biaya-biaya tersebut terjadi dalam rangka memastikan kualitas produk sesuai dengan keinginan pelanggan.
   a. Biaya pencegahan (prevention cost)
      Biaya pencegahan merupakan biaya yang terjadi untuk mencegah kerusakan produk yang dihasilkan (mencegah cacat kualitas) atau semua biaya yang berkaitan dengan setiap kegiatan yang dirancang untuk memastikan bahwa kegiatan-kegiatan yang tepat dilaksanakan dengan benar sejak pertama kali. Biaya pencegahan meliputi:
      1. Biaya pelatihan kualitas, yaitu pengeluaran-pengeluaran untuk program-program pelatihan internal dan eksternal.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2. Biaya Teknik dan perencanaan kualitas, yaitu biaya-biaya yang dikeluarkan untuk aktifitas-aktifitas yang berhubungan dengan patokan rencana kualitas produk yang dihasilkan.

3. Biaya pemeliharaan peralatan, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk memasang, menyesuaikan, mempertahankan, memperbaiki, dan menginspeksi peralatan produksi, proses dan sistem.

4. Biaya penjaminan supplier, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk mengembangkan kebutukan dan pengukuran data, auditing dan pelaporan kualitas.

5. Biaya penilaian (Detection/Appraisal Cost)
   Biaya penilaian dikeluarkan dalam rangka pengukuran dan analisis data untuk menentukan apakah produk atau jasa sesuai dengan spesifikasinya dan persyaratan-persyaratan kualitas. Tujuan utama penilaian adalah untuk menghindari terjadinya kesalahan dan kerusakan sepanjang proses perusahaan, misalnya mencegah pengiriman barang-barang yang tidak sesuai dengan persyaratan kepada pelanggan. Biaya ini meliputi:
   1. Biaya pengujian dan inspeksi, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk menguji dan menginspeksi kesesuaian barang yang akan datang, produk dalam proses dan produk selesai dengan kualifikasi yang tercantum dalam pesanan

   2. Peralatan pengujian, yaitu biaya yang dikelurkan untuk memperoleh, mengoperasikan, atau mempertahankan kualitas, software, mesin dan peralatan pengujian atau penilaian kualitas produk dan proses

   3. Audit kualitas, yaitu biaya yang meliputi pemeriksaan kualitas produk, seperti gaji dan upah semua orang yang terlibat dalam penilaian kualitas produk dan jasa dan pengeluaran lain yang dikeluarkan selama penilaian kualitas.
   4. Evaluasi persediaan, yaitu biaya yang meliputi pengujian produk di gudang, dengan tujuan untuk mendeteksi terjadinya penurunan kualitas produk

   5. Biaya informasi, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk menyiapkan dan membuktikan laporan kualitas.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

6. Cost Of Non Conformance

Biaya yang termasuk kedalam Cost of Non Conformance adalah biaya kegagalan internal dan ekternal karena biaya-biaya tersebut merupakan biaya yang dikeluarkan karena menghasilkan produk yang cacat dan opportunity cost karena ditolaknya produk atau jasa.

a. Biaya Kegagalan Internal (Internal Failure Cost)

Merupakan biaya yang terjadi karena adanya ketidaksesuaian dengan persyaratan atau biaya yang dikeluarkan karena rendahnya kualitas yang ditemukan sejak penilaian awal dan sebelum barang atau jasa dikirimkan kepada pelanggan. Pengukuran biaya kegagalan internal dilakukan dengan menghitung kerusakan produk sebelum meninggalkan pabrik.
Biaya kegagalan internal meliputi:

1. Biaya tindakan koreksi, adalah biaya untuk waktu yang dihabiskan untuk menemukan penyebab kegagalan dan untuk mengoreksi masalah

2. Sisa bahan, adalah kerugian yang timbul karena adanya sisa bahan baku yang tidak terpakai dalam upaya memenuhi tingkat kualitas yang dikehendaki.

3. Biaya pengerjaan kembali, adalah biaya yang timbul untuk melakukan proses pengerjaan ulang agar dapat memenuhi standar kualitas yang disyaratkan.

4. Biaya proses, adalah biaya yang dikeluarkan untuk mendesain ulang produk atau proses dan pemberhentian mesin yang tidak direncanakan dan gagalnya produksi karena adanya penyelaan proses untuk perbaikan dan pengerjaan kembali

5. Biaya ekspedisi, adalah biaya yang dikeluarkan untuk mempercepat operasi pengolahan karena adanya waktu yang dihabiskan untuk perbaikan dan pengerjaan kembali

6. Biaya inspeksi dan pengujian ulang, adalah biaya yang dikeluarkan selama inspeksi ulang atau pengujian ulang atas produk-produk yang telah diperbaiki

7. Factory Contact Engineering, adalah biaya yang berhubungan dengan waktu yang digunakan oleh para ahli produk atau produksi yang terlibat dalam masalah-masalah produksi yang menyangkut kualitas.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

b. Biaya Kegagalan Eksternal (External Failure Cost)

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang terjadi karena produk atau jasa gagal memenuhi persyaratan-persyaratan yang diketahui setelah produk itu dikirimkan kepada pelanggan, seperti biaya dalam rangka meralat cacat kualitas setelah produk sampai ke pelanggan dan laba gagal yang diperoleh karena hilangnya peluang sebagai akibat adanya produk atau jasa yang tidak dapat diterima oleh pelanggan. Biaya ini merupakan biaya yang paling membahayakan karena dapat membuat reputasi buruk , kehilangan pelanggan dan kehilangan pangsa pasar.

Biaya kegagalan eksternal meliputi:

1. Biaya untuk menangani keluhan dan pengembalian dari pelanggan, biaya ini meliputi semua biaya yang ditimbulkan karena adanya keluhan-keluhan tertentu, sehingga diperlukan pemeriksaan, reparasi atau penggantian atau penukaran produk. Biaya penanganan keluhan ini dibedakan antara yang masih bergaransi dan masa garansinya sudah lewat.
2. Pelayanan (service) produk, adalah biaya yang dikeluarkan akibat dari usaha untuk memperbaiki ketidaksempurnaan atau untuk pengujian khusus atau untuk memperbaiki yang cacat yang bukan disebabkan oleh adanya keluhan pelanggan.
3. Biaya penarikan kembali dan pertanggung jawaban produk, biaya untuk menangani pengembalian produk, perbaikan atau penggantian, biaya hukum atau biaya penyelesaian hukum.
4. Penjualan yang hilang karena produk yang tidak memuaskan, margin kontribusi yang hilang karena pesanan yang tertunda, penjualan yang hilang dan menurunnya pangsa pasar.

Hansen dan Mowen (2005:8) mendefinisikan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan kualitas juga menunjukkan empat kategori biaya, yaitu:

1. Biaya pencegahan (prevention cost), yaitu biaya untuk mencegah kerusakan atau cacat produk.
2. Biaya penilaian (appraisal cost), yaitu biaya yang harus dikeluarkan untuk mengadakan pengujian terhadap produk yang dihasilkan.
3. Biaya kegagalan internal (internal failure cost), yaitu biaya yang harus dikeluarkan karena perusahaan menghasilkan produk yang cacat, tapi cacat produk tersebut sudah diketahui sebelum produk tersebut sampai pada pelanggan.
4. Biaya kegagalan eksternal (external failure cost), yaitu biaya yang dikeluarkan perusahaan karena menghasilkan produk yang cacat, dan produk ini telah diterima oleh konsumen.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2.1.3 Empati

Sebenarnya bukanlah hal sulit dalam mengambil hati nasabah. Bila kita memberikan perhatian yang tulus dan peduli terhadap kebutuhan nasabah dan secara cepat menanggapi tuntutan tersebut, dapat dipastikan nasabah akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Menurut Baron (2000), empati (empathy) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasbah dengan berupaya memahami keinginan nasabah dimana suatu perbankan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah. Indikator empati dapat diukur dengan mempunyai rasa peduli terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah, karyawan dapat berkomunikasi dengan baik, perhatian secara individual kepada nasabah dan memahami kebutuhan nasabah agar nasabah dapat merasa dihargai.

Parasuraman (Assauri, 2000) menyatakan ada 10 bagian yang dapat menjadi penentu kualitas pelayanan kepada pelanggan, salah satunya adalah courtesy, dalam kegiatan ini adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh karyawan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan yang tercermin dari pribadi karyawan seperti sikap sopan dalam memberikan pelayanan, sehingga karyawan mampu memenangkan hati pelanggan. Adanya rasa simpati dari pihak pengelola bank merupakan alat utama dalam memenuhi harapan nasabah untuk diperlakukan secara istimewa tersebut. Dengan demikian rasa perhatian dari pihak pengelola bank dalam melayani nasabah merupakan nilai lebih bagi nasabah. Hal ini akan menambah kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan bank.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Hubungan empati (emphaty) dengan kepuasan nasabah adalah : empati (emphaty) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap empati (emphaty) maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi nasabah akan empati (emphaty) buruk maka kepuasan nasabah juga semakin rendah. Penelitian yang dilakukan Agung dan gunarsih (2004) menyebutkan bahwa variabel empati (emphaty) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar. Penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudi (2007) dalam judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall" dan Hartono (2006), yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Jateng Cabang Purworejo" juga mendapat hasil yang sama.

2.1.4 Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap (responsiveness) adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu nasabah yang segera dan tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat. Dalam hal ini yang penting adalah standar-standar yang digunakan harus sesuai dengan permintaan atau harapan, kecepat tanggapan yang diinginkan nasabah serta persepsi nasabah tentang kecepatan bukan didasarakan atas persepsi perbankan. Responsiveness terhadap kebutuhan nasabah serta kecepatan dan ketanggapan karyawan untuk

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

menolong dan mengatasi masalah nasabah debitur pada PT. BPR Satria Pertiwi Semarang untuk melayani nasabah dengan baik. Daya tanggap dapat diukur dengan mampu menyampaikan informasi dengan jelas, kecepatan dan ketepatan menyelesaikan keluhan, selalu siap membantu nasabah, kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

Bank merupakan lokasi yang secara umum merupakan tempat seseorang untuk bertransaksi. Oleh sebab itu penyedia jasa pelayanan perbankan harus mampu menanggapi setiap keluhan nasabah. Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak pengelola bank akan memberikan rasa kepercayaan kepada nasabah bahwa mereka akan selalu tertolong karena pihak pengelola bank dapat menanggapi semua keluhan nasabah dengan cepat dan tanggap.

Hubungan daya tanggap (responsiveness) dengan kepuasan nasabah adalah : daya tanggap (responsiveness) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap (responseiveness) maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi nasabah akan daya tanggap (responsiveness) buruk maka kepuasan nasabah juga semakin rendah. Penelitian yang dilakukan Agung dan gunarsih (2004) menyebutkan bahwa variabel daya tanggap (responsiveness) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar. Penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudi (2007) dalam judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall" dan Hartono (2006), yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jateng Cabang Purworejo" juga mendapat hasil yang sama

2.1.5 Kepuasan Nasabah (Satisfaction)

Ketika nasabah merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang atau jasa yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain dan juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perusahaan tersebut dan produk-produknya. Juga kecil kemungkinannya mereka berpaling ke pesaing-pesaing perusahaan. Mempertahankan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang.

Namun demikian, perusahaan harus berhati-hati agar tidak terjebak pada keyakinan bahwa pelanggan harus dipuaskan tak peduli berapapun biayanya. Tidak semua pelanggan memiliki nilai yang sama bagi perusahaan. Beberapa pelanggan layak menerima perhatian dan pelayanan yang lebih dibandingkan pelanggan lain. Ada pelanggan yang tidak akan pernah memberikan umpan balik tak peduli berapa banyak perhatian yang kita berikan pada mereka, dan tak peduli berapa puasnya mereka. Dengan demikian, antusiasme tentang kepuasan pelanggan harus didukung oleh analisa-analisa yang tajam (Barnes,2003:189).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2.1.4.1 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Zheithaml dan Bitner (2003:87) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Fitur produk dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa. Untuk jasa perbankan, fitur yang penting meliputi karyawan yang sangat membantu dan sopan, ruang transaksi yang nyaman, sarana pelayanan yang menyenangkan, dan sebagainya. Dalam melakukan studi kepuasan, banyak perusahaan menggunakan kelompok fokus untuk menentukan fitur dan atribut penting dari jasa dan kemudian mengukur persepsi pelanggan terhadap fitur tersebut.

2. Emosi pelanggan. Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan pelanggan (good mood atau bad mood) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa. Emosi spesifik juga dapat disebabkan oleh pengalaman konsumsi, yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa. Emosi positif seperti perasaan bahagia, senang, gembira akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, emosi negatif seperti kesedihan, duka, penyesalan dan kemarahan dapat menurunkan tingkat kepuasan.

3. Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (equity and fairness). Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kewajaran dan keadilan. Pelanggan bertanya pada diri mereka: Apakah saya diperlakukan secara baik dibandingkan dengan pelanggan lain? Apakah pelanggan lain mendapat pelayanan yang lebih baik, harga yang lebih baik, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya membayar dengan harga yang wajar untuk jasa yang saya beli? Dugaan mengenai equity dan fairness adalah penting bagi persepsi kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa.

2.1.4.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah

Pengukuran terhadap kepuasan nasabah telah menjadi sesuatu yang sangat penting bagi perbankan. Hal ini disebabkan karena kepuasan nasabah dapat menjadi umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan nasabah.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Buchari Alma (2002:232), mengemukakan cara-cara mengukur kepuasan konsumen (disini berarti nasabah debitur) sebagai berikut :

a. Sistem Keluhan dan Saran (Complaint and Suggestion System)
   Banyak perusahaan yang berhubungan dengan konsumennya untuk menerima keluhan-keluhan yang dialami oleh konsumen. Perusahaan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau), kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain.
b. Survey Kepuasan Konsumen
   Tingkat keluhan yang disampaikan oleh konsumen tidak bisa disimpulkan secara umum untuk mengukur kepuasan konsumen pada umumnya.
c. Pembeli Bayangan (Ghost Shopping)
   Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai konsumen atau pembeli potensial produk perusahaan atau pesaing, kemudian mereka melaporkan hasil temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk atau jasa tersebut.
d. Analisis Konsumen yang Beralih (Lost Customer Analisys)
   Perusahaan sebaiknya menghubungi para konsumen yang telah berhenti atau yang telah pindah ke perusahaan lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

2.2 Hasil Penelitian terdahulu

1. Atmawati dan Wahyuddin (2007)

   Melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall". Variabel bebas yang digunakan adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta varibel tidak bebasnya adalah kepuasan pelanggan. Hasil uji koefisien regresi diperoleh bahwa semua variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati siginifikan terhadap kepuasan konsumen.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Persamaan dengan penelitian saat ini :

a. Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah.
b. Penelitian ini mengunakan cara pengambilan data primer yang sama yaitu dengan cara kuisioner.
c. Penelitian ini melihat seberapa berpengaruhnya kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah pada suatu perusahaan tertentu.

Perbedaan dengan penelitian saat ini :

a. Penelitian diatas dilakukan pada perusahaan manufaktur sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada perusahaan perbankan.
b. Penelitian diatas menggunakan bukti fisik, jaminan dan keandalan sebagai variabel yang juga mempengaruh kepuasan nasabah sedangkan pada penelitian saat ini mengunakan kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap sebagai variabel yang berpengaruh kepuasan nasabah.

2. Dodik Agung dan Tri Gunarsih (2004)

Penelitian ini menggunakan judul " Analisis service quality terhadap kepuasan pelanggan: Studi Kasus pada PD BPR BANK PASAR KABUPATEN KARANGANYAR" menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et.Al (1998) yang menyatakan bahwa variabel bebas responsiveness, emphaty,

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

assurance, dan tangible secara individual maupun secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Persamaan dengan penelitian saat ini :

a. Peneltian diatas meneliti pengaruh kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah pada perusahan perbankan.
b. Penelitian diatas menggunakan perusahaan yang bergerak dibidang yang sama yaitu perbankan.
c. Penelitian diatas mempunyai hasil bahwa kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan memiliki pengaruh yang besar kepuasan nasabah terhadap suatu perusahaan, hasil seperti diatas inilah yang ingin peneliti buktikan juga pada bank yang berada di Indonesia tepatnya pada PT. BPR Krian Wijaya.

Perbedaan dengan penelitian saat ini :

a. Penelitian diatas lebih mengedepankan pelayanan dari pada kualitas pelayanan dalam penelitiannya.
b. Penelitian diatas menggunakan perusahaan perbankan yang berbentuk PD atau bank pasar.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3. Hartono (2006)

   Penelitian ini menggunakan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank JATENG CABANG PURWOREJO". Variabel bebas yang digunakan adalah kualitas pelayanan, empati (emphaty)dan daya tanggap (responsiveness) mampu menjelaskan variable kepuasan nasabah secara signifikan.

   Persamaan dengan penelitian saat ini :

   a. Penelitian tersebut diatas juga menggunakan kualitas pelayanan, empati (emphaty)dan daya tanggap (responsiveness) sebagai variabel bebas untuk mengetahui sejauh mana berpengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.
   b. Penelitian diatas menggunakan pengambilan data primer yang didapatkan melakui kuisioner, metode pengambilan data primer melalui kuisioner ini juga yang akan dilakukan pada penelitian saat ini.

   Perbedaan dengan penelitian saat ini :

   a. Penelitian dilakukan pada waktu dan lokasi penelitian yang berbeda, penelitian terdahulu di PT. Bank JATENG CABANG PURWOREJO sedangkan penelitian saat ini dilakukan di PT. BPR Krian Wijaya.
   b. Pengujian penelitian terdahulu menggunakan pengujian statistik determinasi, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan uji regresi linear berganda

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1 : Pengaruh positif Kualitas Pelayanan, Empati, dan Daya Tanggap Karyawan secara parsial terhadap kepuasan nasabah

H2 : Pengaruh positif Kualitas Pelayanan, Empati, dan Daya Tanggap karyawan secara simultan terhadap kepuasan nasabah

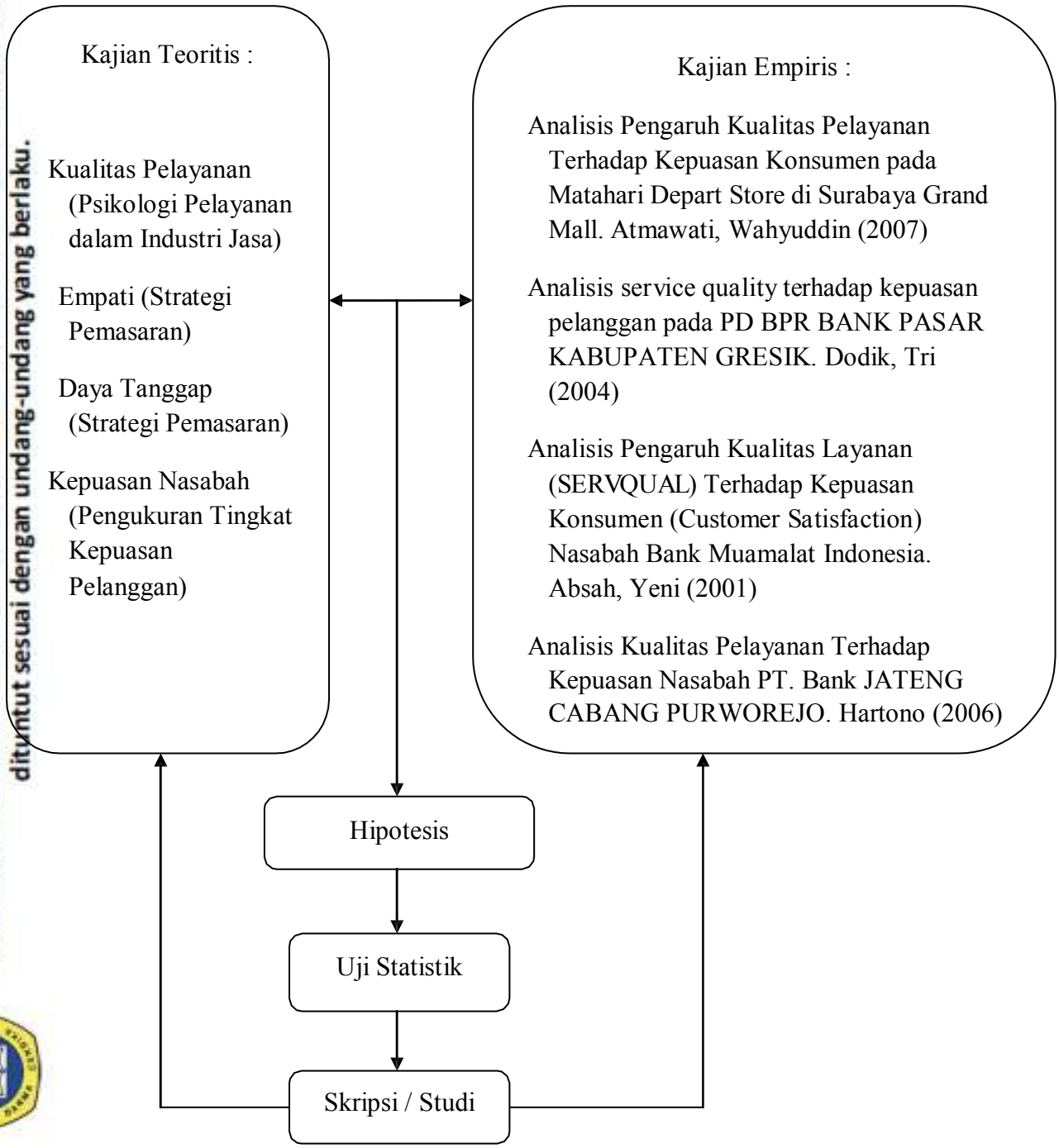
2.4 Rerangka Pemikiran

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti membuat kerangka pemikiran untuk mempermudah hubungan antar variabel dan alur penelitian dengan model sebagai berikut:

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Gambar 2.1

Rerangka Pemikiran



Sumber : Diolah penulis

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Meningkatkan tuntutan atau keinginan nasabah terhadap pelayanan perbankan yang berkualitas dan persaingan antar bank memaksa bank melakukan upaya-upaya khusus melalui pendekatan manajemen agar memiliki keunggulan bersaing. Tatik Suryani (2001:273) menjelaskan bahwa salah satu pendekatan manajeman yang dapat mendorong timbulnya budaya pelanggan atau nasabah yang bermutu adalah pendekatan pelayanan mutu total"

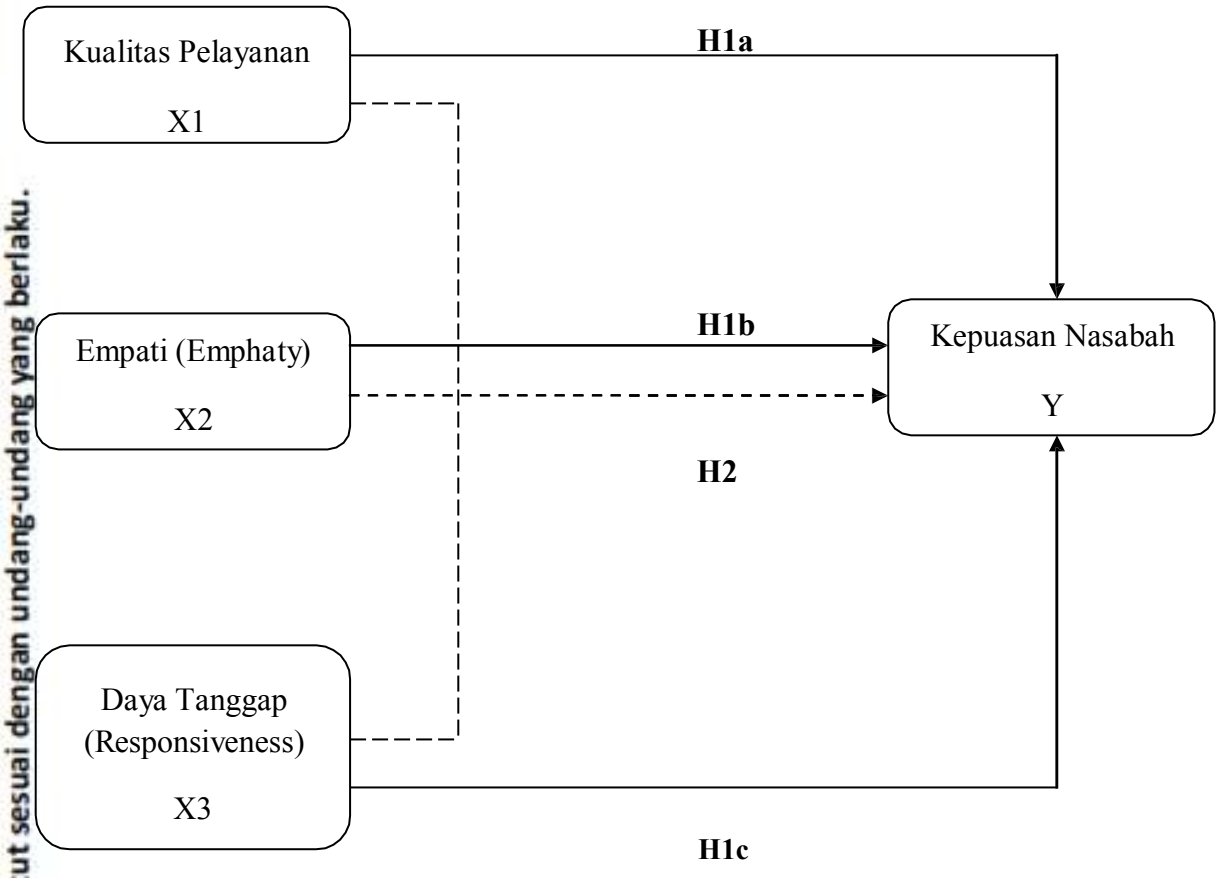
Berdasarkan gambar di atas maka peneliti dapat menggambarkan bagaimana pengaruh secara parsial dan simultan pengaruh variabel-variabel bebas dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Dengan adanya kualitas pelayanan yang ditingkatkan akan membawa dampak positif bagi kepuasan nasabah sehingga nasabah merasa bahwa pelayanan pada suatu perbankan tertentu dilakukan secara total. Selain itu empati dari karyawan juga saat mempengaruhi kepuasan nasabah, apabila karyawan memiliki empati terdapat nasabah maka nasabah akan dengan sendirinya mempercayakan semua uang yang dimilikinya untuk disimpan kepada suatu bank tertuntu (apabila nasabah tersebut nasabah kreditur), daya tanggap karyawan yang baik juga akan membawa dampak positif misal : seorang nasabah debitur memiliki keluhan maka karyawan harus segera dengan sigap mau untuk membantu menyelesaikan keluhan nasabah dengan baik dan ramah tanpa menyinggung atau membuat nasabah merasa asing.

Selain rerangka pemikiran dalam penelitian juga dibutuhkan sebuah rerangka konseptual agar penelitian tersebut dapat lebih terfokus dengan permasalahan yang akan dibahas. Rerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Gambar 2.2

Rerangka Konseptual



Sumber : Diolah penulis

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian atau gambaran (Obyek penelitian)

Obyek dalam penelitian ini adalah perusahan yang bergerak di bidang perbankan. Dengan menggunakan metode kuantitatif, sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui secara positif pengaruh kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah, maka obyek penelitian menggunakan studi kasus pada PT.BPR Krian Wijaya.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menurut tujuan penelitiannya termasuk dalam penelitian deskriptif yaitu menjelaskan aspek-aspek yang relevan dengan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah. Menurut jenis datanya penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian opini yang bertujuan untuk menyelidiki pandangan, persepsi, atau penilaian responden terhadap masalah tertentu yang berupa tanggapan responden terhadap diri atau kondisi lingkungan dan perubahannya, dan berdasarkan permasalahn yang diangkat, penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat kausal, yaitu menerangkan pengaruh variabel satu dengan variabel lainnya (Kuncoro, 2003). Penelitian yang dilakukan mengambil sampel dari responden pada satu perusahaan saja untuk memperoleh gambaran pengaruh kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan

terhadap kepuasan nasabah.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004). Dalam penelitian ini digunakan 2 variabel yaitu:

1. Variabel terikat (Dependent variable)

   Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2004). Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah Kepuasan Nasabah (Y)

2. Variabel Bebas (Independent variable)

   Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (Sugiyono, 2004). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan (X1), Empati (X2), Daya tanggap (X3)

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah sesuatu yang menjadi obyek pengamatan dalam penelitian yang berdasarkan atas sifat atau hal–hal yang dapat didefinisikan ataupun diobservasikan. Adapun variabel yang diamati adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X1)

   Kualitas pelayanan (service quality) dapat didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk jasa secara menyeluruh.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Kualitas pelayanan diukur dengan tiga indikator yaitu:

a. Bentuk fasilitas fisik yang disediakan
b. Penampilan karyawan
c. Pelayanan jasa dari awal hingga akhir (total)
d. Kualitas pelayanan yang diberikan mampu menghemat biaya, waktu dari nasabah

Pengukuran variable ini dilakukan dengan menggunakan skala likert, yaitu 1 sampai 5. Semakin besar nilai skor untuk instrumen yang dijawab maka akan menunjukkan tingginya penerapan perilaku produktif karyawan dalam perusahaan. Adapun instrumen pertanyaan ini diadopsi dari penelitian terhadulu (Wahyuddin,2007).

2. Empati (X2)

Empati (empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah, dengan berupaya memahami keinginan nasabah dimana PT. BPR Satria Pertiwi Semarang diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesisfik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.

Empati karyawan diukur dengan empat indikator yaitu:

a. Berempati kepada nasabah
b. kemampuan berkomunikasi

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

c. perhatian secara individu

d. keutamaan kepuasan nasabah

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert, yaitu 1 sampai 5. Semakin besar nilai skor untuk instrumen yang dijawab maka akan menunjukkan tingginya kepuasan dan kepercayaan nasabah kepada perusahaan. Adapun instrumen pertanyaan ini diadopsi dari penelitian terdahulu (Wahyuddin,2007).

3. Daya Tanggap (X3)

Daya tanggap (Responsiveness) adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu nasabah yang cepat dan tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas.

Daya tanggap diukur dengan 4 indikator yaitu

a. Kejelasan informasi penyampaian

b. Kecepatan dalam penanganan keluhan nasabah

c. Membantu penyelesaian kesulitan nasabah

d. Kecepatan pelayanan.

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert, yaitu 1 sampai 5. Semakin besar nilai skor untuk instrumen yang dijawab maka akan menunjukkan tingginya kepuasan dan kepercayaan nasabah kepada perusahaan. Adapun instrumen pertanyaan ini diadopsi dari penelitian terdahulu (Wahyuddin,2007).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah menurut Kotler (2001) adalah perasaan senang atau tidak seseorang yang muncul setelah terjadi proses membandingkan antara persepsinya terhadap produk maupun jasa dengan hasil dari produk maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan. Pada penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat perasaan dimana nasabah merasa puas atas kinerja jasa yang diterima dan diharapkan pada PT. BPR Krian Wijaya.

Kepuasan Nasabah diukur dengan tiga indikator yaitu:

a. Dapat memenuhi kebutuhan nasabah
b. Produk yang ditawarkan sesuai kebutuhan
c. produk-produk yang ditawarkan tidak memiliki komplain

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert, yaitu 1 sampai 5. Semakin besar nilai skor untuk instrumen yang dijawab maka akan menunjukkan tingginya kepuasan dan kepercayaan nasabah kepada perusahaan. Adapun instrumen pertanyaan ini diadopsi dari penelitian terdahulu (Wahyuddin,2007).

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan, atau Populasi merupakan kelompok subyek atau subyek yang memiliki ciri–ciri atau karakteristik-karakteristik tertentu yang berbeda dengan kelompok subyek atau obyek yang lain

dan kelompok tersebut akan dikenai generalisasi dari hasil penelitian (Sumargono, 2004:118). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah yang datang secara langsung, melakukan transaksi atau rekening aktif dan lebih dari 1 tahun menjadi nasabah dari PT. BPR Krian Wijaya.

3.5.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik dari populasi, sebagai contoh yang diambil dengan menggunakan cara–cara tertentu. Pada penelitian ini tidak semua anggota populasi dijadikan sample penelitian, namun hanya sebagian yang memenuhi kriteria yaitu nasabah debitur pada PT.BPR Krian Wijaya

3.6 Teknik Pengumpulan data

3.6.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Kuisioner

   Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang nantinya akan diberi nilai atau scoring. Kuisioner tersebut dibagikan kepada pihak yang berkepentingan yang secara langsung berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan batas waktu yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2. Wawancara (Interview)

   Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara yaitu metode pengumpulan data yang langsung diperoleh dari jawaban responden dengan cara mengadakan tanya jawab.

3.7 Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan peneliti adalah metode kuantitatif. Persepsi responden merupakan data kualitatif yang akan diukur dengan satuan skala sehingga hasilnya akan berbentuk angka. Selanjutnya angka atau skor tersebut diolah dengan menggunakan metode statistik, penggunaan metode ini adalah untuk memudahkan proses analisis data. Dari berbagai macam alat analisis peneliti menentukan beberapa alat analisis yang sesuai dengan kebutuhan guna pengujian hipotesis.

3.7.1 Uji Kualitas Data

3.7.1.1 Uji Validitas.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam melakukan pengujian validitas, digunakan alat ukur berupa program komputer yaitu SPSS for Windows 20, dan jika suatu alat ukur mempunyai korelasi yang signifikan antara skor item terhadap skor totalnya maka dikatakan alat skor tersebut adalah valid (Ghozali, 2001).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu-kewaktu. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antara jawaban pertanyaan. Karena dalam penelitian ini jawaban dari instrumen bersifat berjenjang atau tidak bersifat dikotomi (mempunyai dua alternatif jawaban) maka digunakan teknik pengujian dengan metode Alpha Crobach (Ghozali, 2001).

Dalam melakukan perhitungan Alpha, digunakan alat bantu program komputer yaitu SPSS for Windows 20. Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2001)

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data mengikuti sebaran normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan dengan metode Kolmogorov Smirnov (Sumarsono, 2002:40). Pedoman dalam mengambil keputusan apakah sebuah distribusi data mengikuti distribusi normal adalah :

1. Jika nilai signifikasi lebih kecil dari 5 % maka distribusi adalah tidak normal.
2. Jika nilai signifikasi lebih besar dari 5 % maka distribusi adalah normal.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3.7.2.2 Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance. Nilai cut off yang umum dipakai adalah nilai VIF > 10 (Ghozali dan Imam, 2006).

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterodasitisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedasitisitas (Ghozali,2006).

Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scartterplot antara nilai prediksi variable terikat atau dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara ZPRED dan SRESID, dimana sumbu Y adalah sumbu yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah diturdentized (Ghozali,2006).

Dasar pengambilan keputusan :

a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.

b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3.7.3 Pengujian Model dan Hipotesis

3.7.3.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independent (kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap) terhadap variabel dependent yaitu kepuasan nasabah. Adapun persamaan regresi berganda yang dipergunakan adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 3\ X3 + e}$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

β1 = Koefisien regresi dari variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

X1 = Kualitas Pelayanan

β2 = Koefisien regresi dari variabel X2 (Empati)

X2 = Empati

β3 = Koefisien regresi dari variabel X3 (Daya Tanggap)

X3 = Daya Tanggap

e = Standard eror

3.7.3.2 Uji koefisien determinasi ($R^{2)}$

Uji R^2 atau sering disebut uji koefisien determinasi merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$), nilai

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

yang mendekati satu berarti vaiabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum untuk data silang (crossection) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali,2007).

3.7.4 Uji Hipotesis

Pengujian terhadap masing-masing hipotesis dilakukan dengan cara sebagai berikut : uji signifikan (pengaruh nyata) variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y) baik secara parsial maupun secara bersama-sama pada hipotesis 1 (H1) sampai dengan hipotesis 4 (H4) dilakukan dengan uji statistik t (t-test) dan uji F (F-test) pada level 5% (α =0,05).

3.7.4.1 Uji t

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan pada penelitian ini. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan pengujian secara parsial menggunakan uji t. Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependent (Ghozali, 2006). Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan menentukan derajat kepercayaan 95% (α =0,05) dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa, maka cara yang dilakukan adalah :

H0 : β = 0, artinya variabel X1, X2, dan X3 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y.

H1 : β = 0, artinya variabel X1, X2, dan X3 mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y.

Dasar pengambilan keputusan dapat dengan tiga cara:

1. Dengan membandingkan t hitung dan t tabel.
   - Apabila t hitung > t tabel, maka ada pengaruh antara variabel X masing-masing dengan variabel Y. (Ho ditolak dan H1 diterima)
   - Apabila t hitung < t tabel, maka tidak ada pengaruh antara variabel X masing-masing dengan variabel Y. (H1 diterima dan Ho ditolak)
2. Dengan menggunakan angka signifikasi.
   - Apabila angka signifikasi < 0,05 maka Ho ditolak dan H1 diterima.
   - Apabila angka signifikasi > 0,05 maka Ho diterima dan H1 ditolak.
3. Membuat kesimpulan

   Bila (P Value) < 0,05 maka Ho ditolak dan H1 diterima. Artinya variabel independent secara parsial mempengaruhi variabel dependent.

   Bila (P Value) > 0,05 maka Ho diterima dan H1 ditolak. Artinya variabel independent secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependent. Mencari t hitung dengan rumus :

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

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Keterangan :

R = keofesien korelasi

R^2 = koefisien determinasi

n = banyaknya sampel

3.7.4.2 Uji F

Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu apakah variabel X1, X2, X3 benar-benar berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel Y.

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan menentukan derajat kepercayaan 95% (α =0,05) dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa, maka cara yang dilakukan adalah :

Ho : $\beta 1 = \beta 2 = \beta 3 = 0$, artinya tidak ada pengaruh kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap, secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

H1 : $\beta 1 \neq \beta 2 \neq \beta 3 \neq 0$, artinya ada pengaruh secara kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap, simultan terhadap kepuasan nasabah

Kriteria Pengujiannya dengan taraf signifikansi sebesar 5% maka:

Apabila F hitung > F tabel, maka Ho ditolak dan H1 diterima, berarti masing-masing variabel independent secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent.

Apabila F hitung < F tabel, maka Ho di terima dan H1 ditolak, berarti masing-masing variabel independent secara bersama-sama

tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent.

Menentukan signifikansi

Nilai signifikasi (P Value) < 0,05 maka Ho ditolak dan H1 diterima.

Nilai signifikasi (P Value) > 0,05 maka Ho diterima dan H1 ditolak.

Membuat kesimpulan

Bila (P Value) < 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya variable independent secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel dependent.

Bila (P Value) > 0,05 maka H0 diterima dan H1 ditolak. Artinya variabel independent secara simultan (bersama-sama) tidak mempengaruhi variabel dependent.

Mencari rumus F hitung ialah :

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

Keterangan :

R^2 = koefisien determinasi

k = banyaknya variabel bebas

n = banyaknya sampel

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. BPR Krian Wijaya

Sejarah singkat lembaga perkreditan rakyat dimulai pada masa kolonial Belanda pada abad ke-19 dengan dibentuknya Lumbung Desa, Bank Desa, Bank Tani, dan Bank Dagang Desa, dengan tujuan membantu para petani, pegawai, dan buruh untuk melepaskan diri dari jerat pelepas uang (rentenir) yang memberikan kredit dengan bunga tinggi. Pasca kemerdekaan Indonesia, didirikan beberapa jenis lembaga keuangan kecil dan lembaga keuangan di pedesaan seperti Bank Pasar, Bank Karya Produksi Desa (BKPD), dan mulai awal 1970an, Lembaga Dana Kredit Pedesaan (LDKP) oleh Pemerintah Daerah.

Pada tahun 1988, Pemerintah mengeluarkan Paket Kebijakan Oktober 1988 (PAKTO 1988) melalui Keputusan Presiden RI No.38 yang menjadi momentum awal pendirian BPR-BPR baru. Kebijakan tersebut memberikan kejelasan mengenai keberadaan dan kegiatan usaha "Bank Perkreditan Rakyat" atau BPR. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang No.7 tentang Perbankan tahun 1992 (UU No.7/1992 tentang Perbankan) yang telah diubah menjadi Undang-undang N0. 10 tahun 1998 (UU No.10/1998), BPR diberikan landasan hukum yang jelas sebagai salah satu jenis bank selain Bank Umum.

Sesuai UU No.10/1998 tentang Perbankan, Lembaga Keuangan Bukan Bank yang telah memperoleh izin usaha dari Menteri Keuangan dapat menyesuaikan kegiatan usahanya sebagai bank. Selain itu, dinyatakan juga bahwa lembaga-lembaga keuangan kecil seperti Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pasar,

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Bank Pegawai, LPN, LPD, BKD, BKK, KURK, LPK, BKPD, dan lembaga-lembaga lainnya yang dipersamakan dengan itu dapat diberikan status sebagai BPR dengan memenuhi persyaratan dan tata cara yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah (PP).

BPR Krian Wijaya sebagai salah satu bentuk bank perkreditan rakyat (BPR) di Indonesia tidak lepas dari sejarah BPR–BPR pada umumnya. Sebagai bank perkreditan rakyat yang status hukumnya disahkan dalam paket kebijakan keuangan moneter dan perbankan melalui paket oktober (Pakto) tanggal 27 oktober 1988. Pada hakekatnya BPR merupakan penjelmaan model baru dari lumbung desa dan bank desa dengan beraneka ragam nama yang ada khususnya di pulau jawa sejak akhir 1890-an hingga tahun 1967. Sejak dikeluarkannya undang-undang pokok perbankan, status hukumnya diperjelas dengan izin dari menteri keuangan, diikuti dengan upaya pembenahan terhadap badan–badan kredit desa yang berproses menjadi lembaga keuangan bank.

Lumbung desa dengan sistem perkreditan bagi masyarakat tani di pedesaan karena pada waktu itu beredaran uang belum menjangkau masyarakat tani di pedesaan sebagai pinjaman dalam nature (khususnya padi) lebih menguntungkan dan lebih praktis dari pada pinjaman dalam bentuk uang. Selain itu pinjaman nature (padi) tidak akan menggangu kestabilan harga padi yang menjadi penghasilan utama masyarakat desa. Karena stuktur ekonomi, sosial dan administrasi masyarakat desa sudang banyak mengalami perubahan sebagai akibat dari proses pembangunan, maka keberadaan BPR tidak lagi persis seperti lumbung desa zaman dahulu. Namun demikian, paling tidak keberadaan BPR pada masa sekarang ini diharapkan mampu menjadi alternatif pengganti yang

terbaik bagi fungsi dan peranan lumbung desa dan bank desa dalam melindungi petani dari gejolak harga padi dan resiko kegagalan dalam produksi serta ketergantungan petani terhadap rentenir.

Pada awal bulan September 1999 masyarakat menginginkan untuk menghindari ketergantungan mereka pada rentenir, mereka berusaha untuk melepaskan diri dari jeratan rentenir yang terus merajarela. Masyarakat krian meminta bantuan kepada salah seorang pengusaha yang baik hati untuk membantu mereka, maka pengusaha tersebut merasa kasihan beliau membuka sebuah unit simpan pinjam yang dapat diikuti oleh seluruh masyarakat krian agar tidak lagi menjadi korban akan kejamnya rentenir. Setelah beberapan tahun unit simpan pinjam beliau menjadi semakin berkembang, maka beliau ingin mendirikan sebuah bank untuk lebih mencukupi dan membatu kebutuhan masyarakat krian yang semakin lama semakin sulit untuk dapat dipenuhi karena unit simpan pinjam yang tidak memadai. Usaha beliau berbuah maka berdirilah PT. BPR Krian Wijaya pada tahun 2001 yang tidak gampang dalam mendapatkan ijin modal dasar atau modal awal sebesar 1.000.000.000 (satu miliar rupiah) yang harus di keluarkan beliau untuk dapat membuat sebuah perbankan. Modal tersebut beliau dapatkan dari uang pribadi, uang saudara dan para sahabat yang mau menjadi mitra bisnis. Beliau bernama Paulus Wijaya oleh karena itu bank yang didirikannya diberi nama bank Krian Wijaya. PT. BPR Krian Wijaya dahulu terletak di rumah bapak Paulus Wijaya di jalan Gondang No. 104-106. PT. BPR Krian Wijaya adalah salah satu bank konvensional, PT. BPR Krian Wijaya mengalami perubahan-perubahan besar, yang didorong oleh kesadaran akan jati diri, semangat, serta harapan baru yang timbul di lingkungan karyawannya.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Langkah–langkah awal BPR Krian Wijaya menuju perubahan dimulai diparuh kedua tahun 2004. Bulan Juli 2004, sesuai dengan harapan BPR Krian Wijaya memperkenalkan logo baru dan menjalin kerjasama baru dengan beberapa perusahan sahabat.

Dengan keunggulan pengalaman, keterampilan, persepsi, inovasi dan sekaligus kecermatan dalam melangkah, PT. BPR Krian Wijaya berharap dapat menjadi salah satu perusahaan terkemuka di Indonesia. PT. BPR Krian Wijaya Berdiri pada tahun 2001 bulan Oktober yang dulunya berlokasi di jalan Gondang No. 104-106 berpindah lokasi Raya Kemerakan No. 84 Krian pada tahun 2004.

4.1.2 Visi dan Misi PT BPR Krian Wijaya

Visi Perusahaan : Menjadi perusahaan jasa perbankan yang dapat dipercaya dan menjadi primadona bagi nasabah atau masyarakat, Karyawan/pengeloa dan pemegang saham/penanam modal Menjadi perusahaan jasaperbankan yang mandiri, tampil beda dan jadi nomor satu dalam kreativitas, inovasi, dan prestasi.

Misi Perusahaan : Memberikan pelayanan yang terbaik secara profesional dan berkesinambungan serta memasyarakatkan jasa-jasa perbankan kepada masyarakat Membantu peningkatan taraf hidup golongan ekonomi kecil dan menengah melalui peningkatan usaha dengan bantuan permodalan serta peningkatan budaya sadar menabung.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.1.3 Struktur Oganisasi dari PT. BPR Krian Wijaya

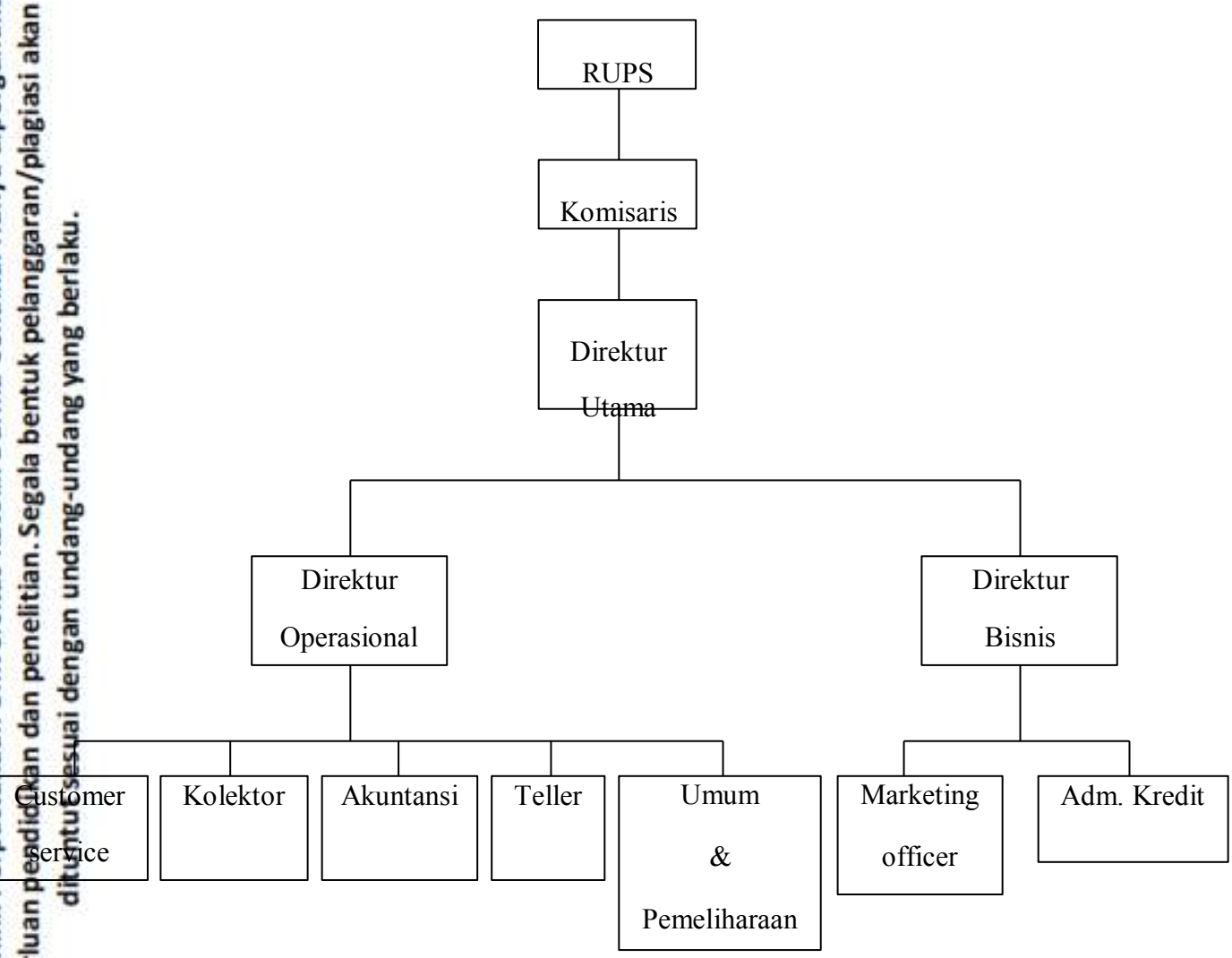
Struktur organisasi adalah kerangka yang menunjukkan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian dalam usahanya mencapai tujuan perusahaan. Pada PT. BPR Krian Wijaya kekuasaan dan tanggung jawab tertinggi pada perusahaan terletak pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Seperti lazimnya pada perusahaan yang berbadan hukum Perseroan Terbatas, dalam struktur PT. BPR Krian Wijaya juga terdapat Komisaris yang bertugas atau berfungsi melakukan pengawasan terhadap kelancaran jalannya perseroan. Disamping RUPS dan Komisaris, PT. BPR Krian Wijaya mempunyai direksi sebanyak tiga orang, yaitu satu orang Direksi utama, dan dua anggota direksi sebagai direktur yang membidangi 2 devisi yaitu devisi operasional dan devisi bisnis.

Bagan struktur organisasi PT. BPR Krian Wijaya dapat dilihat sebagai berikut:

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT.PBR Krian Wijaya



Sumber : PT. BPR Krian Wijaya

Adapun tugas dari masing-masing bagian dalam stuktur organisasi PT. BPR Krian Wijaya adalah sebagai berikut :

a. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Menetapkan anggaran dasar

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Mengangkat atau memberhentikan Komisaris dan Direksi

Memiliki wewenang yang tidak dapat didelegasikan kepada Komisaris

Membuat Keputusan delegasi wewenang terbatas kepada Komisaris

Memberi persetujuan rencana kegiatan dan anggaran tahunan (RKAT)

Menerima atau menolak pertanggung jawaban Direksi atau Komisaris

b. Komisaris

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Melakukan pengawasan umum terhadap Direksi dan perseroan

Penasehat Direksi

Mengadakan rapat Komisaris minimal 4 (empat) kali dalam setahun

Dalam keadaan tertentu, menjalankan tugas Direksi sesuai undang-undang yang berlaku

c. Direksi

Tuganya adalah sebagai berikut :

Melakukan pengurusan Perseroan atau Bank

Bertindak untuk dan atas nama atau mewakili Bank didepan dan atau diluar Pengadilan

Mempertanggung jawabkan pengurusan Bank kepada RUPS

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

d. Costumer service

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Memberi informasi dan melakukan pemasaran produk kepada calon nasabah

Melayani nasabah

e. Kolektor

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Melaksanakan berbagai pekerjaan yang berhubungan dan mendukung bidang kolektor

Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Direktur Operasional dan atau Direktur Utama.

f. Akuntansi

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Membuat Jurnal tentang transaksi-transaksi yang ada

Membuat laporan atau out put proses komputer

g. Teller

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Memberi pelayanan nasabah atas transaksi kas

Melakukan pencatatan transaksi melalui system

Melakukan pengelolaan kas operasional sehari-hari

h. Umum dan Pemeliharaan

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Mendukung kelancaran kegiatan operasional

Melakukan pelayanan intern

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

i. Marketing officer

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Mencari dan membina nasabah

Melakukan pembinaan dan pengawasaan terhadap nasabah

Melakukan penyelesaian masalah

j. Adm. Kredit

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Melakukan Dokumentasi

Mencatat semua kegiatan Administrasi

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian di lapangan terdapat banyak sekali masalah yang terdapat pada perusahaan namun tidak semua masalah yang ada diambil akan dijadikan sebagai masalah-masalah yang akan dibahas pada penelitian ini. Adapun masalah yang akan disorot atau yang akan dilihat adalah masalah tentang kepuasan nasabah akan cara kerja bank tersebut. Dari tahun ketahun nasabah PT. BPR Krian Wijaya semakin mengalami peningkatan yang dapat dilihat pada tabel 1.1, namun dari peningkatan nasabah tersebut juga terdapat masalah yang semakin banyak pula masalah tersebut terdiri dari seputar keluhan-keluhan nasabah tentang kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan dalam menangani kepuasan nasabah yang dapat dilihat pada tabel 1.2.

Dari data-data yang diperoleh diatas maka peneliti melakukan penelitian secara langsung kepada para nasabah yang datang dan bertransaksi dengan cara meminta sedikit waktu agar mau meluangkan waktu mereka untuk mengisi

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

kuesioner yang telah peneliti sediakan. Tidak semua nasabah mau meluangkan waktunya dan dapat dengan baik memberikan jawaban sesuai dengan keinginan peneliti namun tidak sedikit pula nasabah yang mau mengisi kuesioner sesuai dengan apa yang mereka rasakan dan sesuai dengan yang peneliti harapkan.

Menurut PT. BPR Krian Wijaya, jumlah rata-rata pengunjung atau nasabah perminggu adalah 280 orang dalam bulan april 2012. Penulis menggunakan angka ini sebagai jumlah populasi konsumen PT. BPR Krian wijaya. Kemudian untuk menghitung sampel yang dibutuhkan dapat ditentukan dengan rumus yang di kemukakan oleh Slovin yang dikutip oleh Husein Umar (2002:141).

Rumus :

n = N / (1 + N.e2)

Keterangan

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Penulis menggunakan 10%.

n = 280 / (1 + 280 x 0,1 x 0,1)

n = 73.68 atau 74

dengan batas kelonggaran karena ketidaktelitian sebesar 10%, oleh karena itu dalam penelitian ini akan diambil sampel sebesar 74 orang atau responden. Sedangkan untuk teknik pengambilan sampel menggunakan metode proportionate stratified random sampling. Teknik proportionate stratified random sampling ini digunakan bila populasi

mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan yang memiliki karakteristik berbeda-beda yaitu berdasarkan umur atau usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status pekerjaan, dan tingkat penghasilan. Untuk lebih memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai jumlah responden seperti diterangkan di bawah ini:

1. Usia Nasabah

   Usia seseorang mempengaruhi sifat dan tindakan seseorang dalam bertransaksi di bank. Pada tabel 4.1 dapat dilihat hasil penelitian berdasarkan usia yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1

Dekripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia responden	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	21-29	10	17
3	30-39	30	47
4	40-49	27	33
5	>50	7	3
Total		74	100

Sumber : Diolah penulis

Frekuensi responden menurut umur pada tabel 4.1 diatas ada sebanyak 30 responden atau sebesar 47 % yang berada pada interval usia 30-39 tahun. Data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang

sering datang ke PT. BPR Krian Wijaya adalah nasabah yang berusia 30-39 tahun.

2. Jenis Kelamin responden

Jenis kelamin mempunyai pengaruh bagi setiap individu untuk mampu mengambil suatu keputusan terhadap masalah yang sedang dihadapinya. Pada tabel 4.2 dikemukakan hasil penelitian melalui penyebaran kuisioner berdasarkan jenis kelamin responden.

Tabel 4.2

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah responden	Prosentase (%)
1	Laki-laki	40	60
2	Perempuan	34	40
	Total	74	100

Sumber : Diolah penulis

Dari hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 40 orang atau sebanyak 60% . Dapat dilihat bahwa yang sering melakukan transaksi pada PT. BPR Krian Wijaya secara langsung adalah laki-laki.

3. Pendidikan responden

Tingkat pendidikan seseorang berpengaruh terhadap tingkat pemahaman yang dimiliki seseorang terhadap fenomena sosial yang ada disekitar dan juga terhadap aktifitas yang dilakukan untuk

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

memenuhi kebutuhan. Semakin tinggi tingkat pendidikannya, maka semakin tinggi pula pemahaman terhadap tindakan yang seharusnya dilakukan untuk melakukan suatu kegiatan atau aktifitas. Hal tersebut merupakan salah satu faktor yang mempemgaruhi dalam proses bertransaksi di bank. Berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan kepada responden, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.3

Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SMA	23	27
2	Diploma	10	13
3	Sarjana atau Sederajat	41	60
	Total	74	100

Sumber : Diolah penulis

Dari hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berpendidikan sarjana atau sederajat dengan jumlah 41 orang atau sebanyak 60% . Dapat dilihat bahwa pada PT. BPR Krian Wijaya nasabah yang paling banyak bergabung adalah yang berpendidikan sarjana.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4. Pekerjaan responden

Jenis pekerjaan responden mempengaruhi besarnya penghasilan per bulan responden. Berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan kepada responden, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.4

Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah responden	Prosentase (%)
1	PNS	20	33
2	Wiraswasta	28	47
3	Pegawai Swasta	17	17
4	Pelajar atau Mahasiswa	9	3
	Total	74	100

Sumber : Diolah penulis

Dari tabel 4.4 diketahui bahwa mayoritas respondeng bekerja sebagai wiraswasta yakni berjumlah 28 orang atau sebesar 47%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah dari PT. BPR Krian Wijaya kurang lebih rata-rata semua berprofesi sebagai wiraswasta yang meminjam modal dari bank ini.

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi penelitian adalah hasil penelitian yang menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah, berdasarkan tanggapan responden sebagai kelayakan

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

responden dalam memberikan informasi terhadap pertanyaan kuesioner yang diajukan. Dalam kuesioner terdapat indikator pertanyaan diberi jawaban yang terdiri dari 5 kategori, yaitu : (Danim, 2002 : 191).

1. Sangat Setuju Skor = 5
2. Setuju Skor = 4
3. Kurang Setuju Skor = 3
4. Tidak Setuju Skor = 2
5. Sangat Tidak Setuju Skor = 1

Untuk melihat tingkat persepsi perilaku konsumen terhadap indikator-indikator yang ditanyakan, maka disusun kelas-kelas dengan jarak interval. (Razak Munir,2002 : 212), sebagai berikut:

Jumlah skor tertinggi 5 x 100 = 500

Jumlah skor terendah 1 x 100 = 100 -

= 400

Sehingga range untuk hasil survey = $\frac{500 - 100}{5} = 80$

Tabel 4.5

Tabel Interval

Kelas	Interval	Kategori
1	100 – 180	Sangat Tidak Memuaskan/Sangat Tidak Baik
2	181 – 260	Kurang Memuaskan/Kurang Baik
3	261 – 340	Cukup Memuaskan/Cukup Baik
4	341 – 420	Memuaskan/Baik
5	421 – 500	Sangat Memuaskan/Sangat Baik

Sumber data: Diolah penulis, 2012

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.2.2.1 Deskripsi Hasil Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.6

Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan

Item	Jawaban					Rata-rata Skor
	1	2	3	4	5	
Pertanyaan 1	5	7	18	22	22	3.66
Pertanyaan 2	2	15	22	25	10	3.35
pertanyaan 3	3	13	24	19	15	3.40
Pertanyaan 4	1	6	30	23	14	3.24
Pertanyaan 5	4	10	30	13	17	3.39
Pertanyaan 6	-	-	36	28	10	3.64
Pertanyaan 7	-	29	31	14	-	2.79

Sumber data : Diolah penulis,2012

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan atau dapat diketahui bahwa jumlah jawaban responden sebesar 332 jawaban yang apabila dihubungkan dengan tabel interval maka berada pada katergori cukup memuaskan atau cukup baik dengan prosentasenya sebesar (332:518) x 100% = 64.09%

Dengan memperhatikan jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen sudah puas terhadap kemampuan bank dalam memberikan kualitas pelayanan yang dijanjikan. Kemudian dengan masih adanya jawaban responden kurang setuju, berarti bank masih perlu melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan untuk di masa yang akan datang agar nasabah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.2.2.2 Deskripsi Hasil Responden pada variabel Empati

Tabel 4.7

Deskripsi Jawaban Responden Variabel Empati

Item	Jawaban					Rata-rata Skor
	1	2	3	4	5	
Pertanyaan 1	7	10	19	21	17	3.41
Pertanyaan 2	3	15	20	25	11	3.35
pertanyaan 3	10	20	17	10	17	3.05
Pertanyaan 4	20	10	10	15	19	3.04
Pertanyaan 5	8	18	17	11	20	3.22

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan atau dapat diketahui bahwa jumlah jawaban responden sebesar 320 jawaban yang apabila dihubungkan dengan tabel interval maka berada pada katergori cukup memuaskan atau cukup baik dengan prosentasenya sebesar (320:370) x 100% = 86,48%

Dengan memperhatikan jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen sudah puas terhadap empati yang diberikan oleh karyawan. Kemudian dengan masih adanya jawaban responden kurang setuju, berarti bank masih perlu melakukan perbaikan disisi karyawan untuk di masa yang akan datang agar nasabah merasa puas terhadap kinerja dari karyawan bank yang diberikan.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.2.2.3 Deskripsi Hasil Responden pada variabel Daya Tanggap

Tabel 4.8

Deskripsi Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap

Item	Jawaban					Rata-rata Skor
	1	2	3	4	5	
Pertanyaan 1	4	8	10	22	30	3.89
Pertanyaan 2	5	9	23	24	13	3.41
pertanyaan 3	6	23	10	18	17	3.22
Pertanyaan 4	1	22	16	17	18	3.39
Pertanyaan 5	9	20	15	18	12	3.05

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan atau dapat diketahui bahwa jumlah jawaban responden sebesar 337 jawaban yang apabila dihubungkan dengan tabel interval maka berada pada katergori cukup memuaskan atau cukup baik dengan prosentasenya sebesar (337:370) x 100% = 91,08%

Dengan memperhatikan jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen sudah puas terhadap daya tanggap karyawan. Kemudian dengan masih adanya jawaban responden kurang setuju, berarti bank masih perlu melakukan perbaikan disisi karyawan untuk di masa yang akan datang agar daya tanggap karyawan dapat lebih baik lagi.

4.2.2.4 Deskripsi Hasil Responden pada Variabel Kepuasan nabah

Tabel 4.9

Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah

Item	Jawaban					Rata-rata Skor
	1	2	3	4	5	
Pertanyaan 1	3	13	20	14	24	3.58
Pertanyaan 2	4	15	11	20	24	3.60
pertanyaan 3	7	11	15	19	22	3.51
Pertanyaan 4	1	19	25	14	15	3.31
Pertanyaan 5	9	10	15	23	17	3.39

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan atau dapat diketahui bahwa jumlah jawaban responden sebesar 346 jawaban yang apabila dihubungkan dengan tabel interval maka berada pada katergori memuaskan atau baik dengan prosentasenya sebesar (346:370) x 100% = 93.51%.

Dengan memperhatikan jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa bahwa belum merasakan adanya kepuasan nasabah yang telah tercapai. Oleh karena itu bank harus memperbaiki seluruh kinerja pada perusahaan baik dari segi kenyamanan, karyawan dan yang berhubungan langsung dengan kepuasan nasabah.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Uji Kualitas data

4.3.1.1 Uji Validitas

Sebuah instrument dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang hendak diukur dari variabel yang diteliti. Teknik yang digunakan untuk uji validitas ini adalah korelasi product momentdengan $\alpha = 0{,}05$ dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor totalnya. Adapun hasil uji validitas dengan menggunakan bantuan aplikasi program SPSS 20 dapat disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner

No	Butiran dalam Kuesioner	Koefisien Korelasi (r-hitung)	Nilai Kritis (r-tabel)	Taraf Sig.	Ket.
1	Kualitas pelayanan				
	Pertanyaan 1	0.393	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 2	0.329	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 3	0.515	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 4	0.448	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan5	0.626	0.227	0.05	Valid
2	Empati				
	Pertanyaan 1	0.403	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 2	0.330	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 3	0.240	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 4	0.562	0.227	0.05	Valid

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

	Pertanyaan 5	0.321	0.227	0.05	Valid
3	Daya tanggap				
	Pertanyaan 1	0.600	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 2	0.232	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 3	0.538	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 4	0.313	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 5	0.569	0.227	0.05	Valid
4	Kepuasan nasabah				
	Pertanyaan 1	0.397	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 2	0.547	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 3	0.435	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 4	0.431	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 5	0.604	0.227	0.05	Valid

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Menurut Arikunto dalam Duwi Priyatno (2009:17) bahwa apabila r hitung > r tabel, maka dapat dikatakan bahwa suatu instrumen adalah valid. Dari hasil pengujian validitas pada tabel 5.6 dapat dilihat bahwa keseluruhan item variabel penelitian mempunyai r hitung > r tabel pada tinggkat kesalahan 5% (α=0,05) dan n = 74 diperoleh r tabel = 0,227 maka dapat diketahui r hasil tiap-tiap item > 0,227 sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan item variabel penelitian adalah valid untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Menurut Arikunto (Duwi Priyanto, 2009:25) untuk menguji reliabilitas digunakan Teknik Alpha cronbach, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel)bila memiliki koefisien kehandalan atau alpha sebesar 0,5 atau lebih. Adapun hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap intrumen penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 4.11

Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha	Status
1	Kualitas Pelayanan	0.762	Reliabel
2	Empati	0.712	Reliabel
3	Daya tanggap	0.732	Reliabel
4	Kepuasan Nasabah	0.819	Reliabel

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Hal ini dapat dikatakan nilai koefisien reliabilitas, dimana variabel kualitas pelayanan (X1). empati (X2), daya tanggap (X3) dan kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha (α)* > 0,5 yang berarti semua variabel reliabel. Hal ini berarti bahwa item pertanyaan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten dalam arti jika pertanyaan tersebut diajukan lagi akan diperoleh jawaban yang relatif sama.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.3.2 Uji Asumsi Klasik

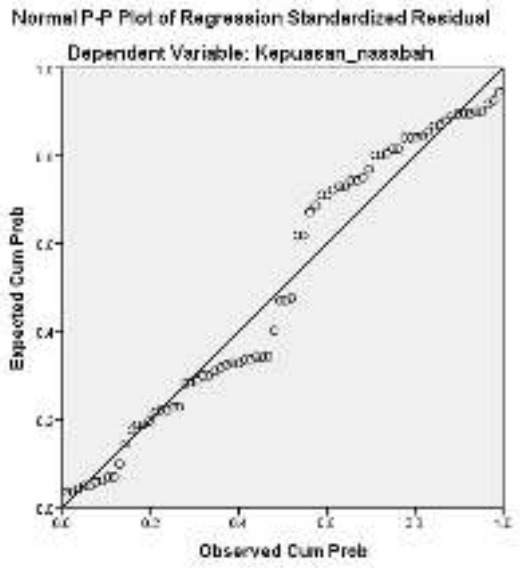
4.3.2.1 Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Deteksi normalitas dilakukan dengan melihat grafik Normal Probability Plot (Ghozali, 2005).

Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, dapat dilakukan dengan melihat grafik normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika data menyebar di sekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas tetapi jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.2

Hasil Uji Normalitas



...

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Pada gambar 4.2 dapat dilihat bahwa grafik normal probability plot menunjukkan pola grafik yang normal. Hal ini terlihat dari titik yang menyebar di sekitar grafik normal. Hal ini terlihat dari titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Oleh karena ini dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

4.3.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan Toleransinya. Apabila nilai matrik korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan data yang akan dianalisis bebas dari multikolinieritas. Kemudian apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai toleransi mendekati 1, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas (Singgih Santoso, 2000). Hasil uji Multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.11

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Tabel 4.12

Hasil Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistic		
Variabel	**Toleran**	**VIF**
Kualitas Pelayaan	0.686	1.459
Empati	0.793	1.260
Daya Tanggap	0.779	1.284

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat dilihat bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikolinieritas. Hal ini tampak pada nilai tolerance masing-masing variabel lebih besar dari 10 persen (0,1). Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi tersebut.

4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas

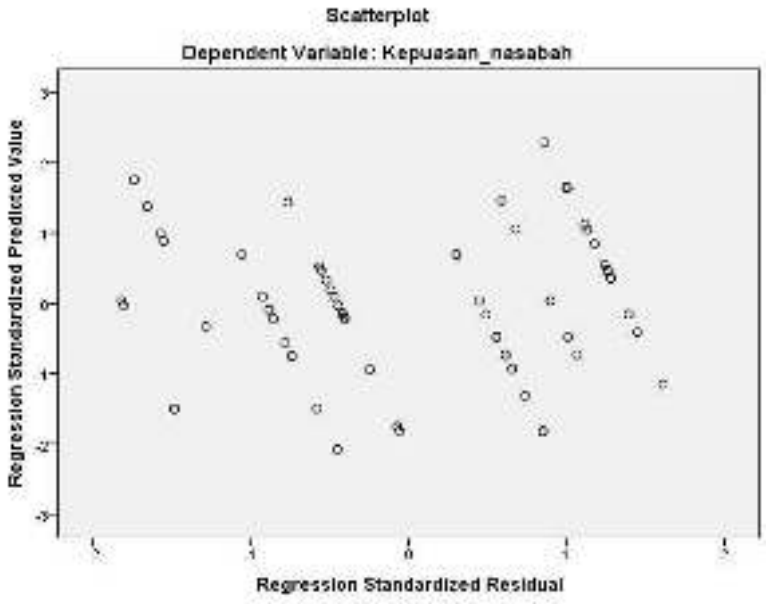
Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Heteroskedastisitas (Singgih Santoso, 2000). Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID). Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti gelombang besar melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dari program SPSS 20 dapat dilihat pada gambar 4.3

Gambar 4.3

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber data : Diolah penulis, 2012

Pada gambar 4.3 dapat dilihat bahwa titik-titik pada grafik scatterplot tidak mempunyai pola penyebaran yang jelas dan titik-titik tersebut menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas pada model regresi.

4.3.3 Uji Hipotesis

4.3.3.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk melihat sejauh mana pengaruh dan hubungan kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Krian

Wijaya, maka selanjutnya dilakukan pengolahan data melalui persamaan regresi linier berganda dengan menggunakan program komputer statistik SPSS 20, dimana variable bebas (X) yakni terdiri dari : kualitas pelayanan (X1), empati (X2), daya tanggap (X3), sedangkan variable terikat (Y) adalah kepuasan nasabah.

Tabel 4.13

Nilai Koefesien Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.535	.875		-2.897	.005		
	XI	.100	.125	.097	2.104	.038	.686	1.459
	XII	.166	.075	.096	2.218	.029	.793	1.260
	XIII	.136	.054	.110	2.519	.013	.779	1.284

a. Dependent Variable: Y

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Dari tabel 4.12 di atas, maka hasil yang diperoleh dimasukan dalam persamaan sebagai berikut:

Persamaan Regresi Berganda

$Y = a + bl\ X_1 + b2\ X_2 + b3\ X_3$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = Kualitas pelayanan

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

X2 = Empati

X3 = Daya tanggap

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

$Y = (-2,535) + 0,100X_1 + 0,166X_2 + 0,136X_3$

Dari persamaan diatas maka koefisien regresi yang didapatkan dapat dijelaskan sebagai berikut :

Konstanta a = -2,535, artinya apabila variabel kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap sama dengan nol atau tidak berubah, maka nilai Y atau kepuasan nasabah sebesar -2,535.

Nilai koefisien Kualitas pelayanan untuk variabel X1 sebesar 0,100. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Kualitas pelayanan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,100 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Nilai koefisien Empati untuk variabel X2 sebesar 0,166. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Empati satu satuan, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,166 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Nilai koefisien Daya tanggap untuk variabel X3 sebesar 0,136. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Daya tanggap satu satuan, maka

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,136 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.3.3.2 Uji t

Uji t dilakukan untuk melihat sejauh mana pengaruh secara parsial masing-masing dengan variabel independen yaitu kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap. Uji t dilakukan juga untuk melihat variabel mana yang paling dominan. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} pada

tingkat signifikasi 5%.Jika nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan atau sebaliknya. Berdasarkan hasil perhitungan regresi yang dilakukan maka diperoleh kofisien parsial dari masing-masing variabel independen sebagaimana Hipotesis:

Ho = Koefisien regresi tidak signifikan

Ha = Koefisien regresi signifikan

Pengambilan keputusan didasarkan pada t_{Hitung} (atau melihat probabilitasnya/Sig).

Jika $t_{Hitung} < t_{Tabel}$ atau Probabilitasnya > taraf signifikansi, maka Ho diterima (Sig > 0,05).

Jika $t_{Hitung} > t_{Tabel}$ atau Probabilitasnya < taraf signifikansi, maka Ho ditolak (Sig < 0,05).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Keputusan:

Untuk kualitas pelayanan (X1), diperoleh nilai $t_{Hitung} > t_{Tabel}$ (2.104> 1,995) dan Sig < 0,05 (0,038 < 0,05). Ini berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Untuk empati (X2), diperoleh nilai $t_{Hitung} > t_{Tabel}$ (2.218> 1,995) dan Sig < 0,05 (0,029< 0,05). Ini berarti variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Untuk daya tanggap (X3), diperoleh nilai $t_{Hitung} > t_{Tabel}$ (2.519> 1,995) dan Sig < 0,05 (0,013< 0,05). Ini berarti variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Untuk mendapatkan ttabel dapat dilihat dengan cara menghitung: derajat bebas = n – (k + 1) = 74 – 6 = 68 dan probabilitas 0,05. Dari tabel diperoleh nilai t_{tabel} sama dengan 1,995.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), empati (X2), daya tanggap (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kriteria dalam menentukan variabel yang paling dominan merujuk pada variabel yang mempunyai nilai $t\text{-}_{hitung}$ yanglebih besar atau angka Sig. Yang paling kecil dibanding variabel lain dalam penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut, maka variabel daya tanggap (X3) merupakan variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah karena variabel tersebut mempunyai nilai t_{hitung} yang lebih besar jika dibandingkan dengan variabel lain, yaitu sebesar 2,519 dan angka Sig. yang paling kecil yaitu sebesar 0,013.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.3.3.3 Uji Simultan (F)

Pengujian secara simultan (Uji-F) digunakan untuk menguji signfiikansi pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik pengujiannya dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 atau taraf kepercayaan (level of confidence) sebesar 95%.

Tabel 4.14

Hasil Analisis Anova

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	725.138	3	145.028	116.466	.000[b]
	Residual	117.052	70	1.245		
	Total	842.190	73			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), XIII, XII, XI

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Berdasarkan hasil perhitungan yang disajikan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel (116,46 > 2,34), dan nilai signifikansi (sig) = 0,000 yang lebih kecil dari nilai α= 0,05. Hasil ini membuktikan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.3.3.4 Uji koefisien determinasi ($R^{2)}$

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas (kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan) akan diikuti oleh

variabel terikat (kepuasan nasabah) pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai R Square (R^2). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Selanjutnya nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependent (Ghozali,2005).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Tabel 4.15

Hasil Model Summary

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.928[a]	.861	.854	1.115901	.861	116.466	3	70	.000	1.070

a. Predictors: (Constant),XI, XII, XIII
b. Dependent Variable: Y

Sumber data : Diolah penulis,2012

Nilai R^2 (koefisien determinasi) menunjukkan besarnya kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam sebuah model. Hasil perhitungan yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan nilai R^2= 0,861. Hal ini berarti bahwa sebesar 86,1% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel bebas kualitas pelayanan, empati (empathy) dan daya tanggap (Responsiveness) sedangkan sisanya sebesar 13,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.4 Pembahasan

Dari hasil penelitian yang didapat maka dapat ditarik hipotesi yaitu sebagai berikut:

1. **Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah**

   Kualiatas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah karena berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari bentuk fasilitas fisik misalnya kondisi gedung bank BPR Krian Wijaya saat ini sudah baik dari segi interior dan eksterior dan telah didukung dengan suasana yang nyaman. Fasilitas yang non operasional seperti adanya sarana area parkir yang luas dan memadai, selain itu kerapian penampilan karyawan bank BPR Krian Wijaya juga dapat berpengaruh dalam kepuasan nasabah karena apabila karyawan berpenampilan menarik akan memberikan kesan yang baik sehingga timbul rasa kagum, simpatik, dan hormat dari nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila PT. BPR Krian Wijaya memberikan kualitas pelayanan yang baik maka nasabah akan senang dari itu maka nasabah akan merasa puas.

2. **Pengaruh Empati terhadap kepuasan nasabah**

   Empati dapat membuat kepuasan nasabah karena berdasarkan indikator-indikator yang telah diungkapkan bahwa empati dapat dilihat dari berempati kepada nasabah misalnya memberi sapaan kepada nasabah yang baru datang (menegur, memberikan senyuman, menawarkan bantuan, dan lain-lain), kemampuan berkomunikasi misalnya menjelaskan produk-

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

produk yang ada dan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, perhatian secara individual pegawai misalnya karyawan bank diminta untuk mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah, sikap pegawai yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Sikap empati ini memperhatikan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya empati yang diberikan secara baik dari karyawan bank mampu meningkatkan kepuasan nasabah dalam jangka panjang.

3. Pengaruh Daya tanggap terhadap kepuasan nasabah

Daya tanggap dapat mempengaruhi kepuasan nasabah karena berdasarkan indikator-indikator yang telah diungkapkan bahwa daya tanggap dapat dilihat dari kejelasan informasi penyampaian misalnya tentang produk-produk jasa yang dimiliki, kecepatan dalam penanganan keluhan nasabah misalnya nasabah merasa bahwa dirugikan maka karyawan atau pihak bank dapat menyelesaikan semua masalah dengan waktu yang tidak lama atau tidak berlarut-larut,membantu penyelesaian kesulitan nasabah misal dengan menawarkan produk-produk jasa yang dapat membantu, kecepatan pelayanan misalnya melayani transaksi dengan cepat tanpa melalui proses yang menyusahkan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam mengisi slip semuanya itu dilakukan untuk memberikan

kenyamanan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya daya tanggap yang baik dari karyawan dapat membuat kepuasan dan kenyamanan nasabah dengan sendirinya.

4. Pengaruh Kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah secara simultan

Kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan mempengaruhi kepuasanan nasabah karena berdasarkan indikator-indikator yang telah diungkapkan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara simultan, karena variabel-variabel ini sangat berkaitan antar satu dengan yang lainnya. Dengan adanya kesinambungan antara variabel- variabel ini maka PT.BRP Krian wijaya mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui pula bahwa dari variabel kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap. Variabel daya tanggap karyawan yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah, dimana variabel daya tanggap ini mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Faktor kualitas pelayanan dan empati mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah hanya saja tidak terlalu menojol dibandinkan dengan variabel daya tanggap karyawan.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan oleh penulis terhadap kepuasan nasabah BPR Krian Wijaya pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Krian Wijaya terbukti. Hal ini dapat dilihat dari semakin baik kualitas pelayanan yang berupa pelayanan yang baik disetiap transaksi yang dilakukan nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan oleh bank maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi.

2. Hipotesis kedua yang menyatakan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah terbukti . Hal ini dapat dilihat dari bahwa dengan adanya empati yang berasal dari dalam diri karyawan yang merasa kasihan melihat nasabah yang kebingungan dan kesusahan maka dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, hanya saja empati tidak sedominan variabel daya tanggap karyawan yang terlihat lebih menonjol pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dari hasil penelitian.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3. Hipotesis ketiga yang menyatakan daya tanggap karyawan berpengaruh positif dan signifikan terbukti. Variabel daya tanggap berdasarkan penelitian mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dapat dilihat dari semakin karyawan memberikan respon-respon atau tanggapan-tanggapan yang baik kepada nasabah maka nasabah akan merasakan kepuasan.

4. Hipotesis keempat yang menyatakan kualitas pelayanan, empati, daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara simultan terbukti. Hanya saja pengaruh yang menonjol dalam variabel-variabel ini adalah variabel daya tanggap karyawan yang diberikan kepada nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran:

1. Bagi Perusahaan dalam hal ini PT BPR Krian Wijaya yang bergerak di bidang perbankan
   a. Sebaiknya untuk mendukung agar jumlah nasabah BRP Krian Wijaya yang dicapai dapat lebih meningkat sebaiknya pihak manajemen perusahaan memperbaiki lagi kualitas pelayanan, misalnya memberikan kesan pertama yang baik sejak pertama kali konsumen datang, seperti memberikan senyuman dan sapaan kepada konsumen, Karyawan yang berbicara dengan sopan kepada konsumen dalam

berkomunikasi dan melengkapi fasilitas, seperti areal parkir yang memadai, ruang tunggu yang dilengkapi dengan AC agar nasabah lebih merasa nyaman.

b. Hendaknya perusahaan atau bank benar-benar memperhatikan faktor kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap karywana karena terbukti mempengaruhi kepuasan nasabah dalam memenuhi kebutuhan nasabah terutama faktor empati, dan daya tanggap mengingat faktor ini masih memungkinkan untuk lebih dievaluasi karna kurangnya reponden dari nasabah yang menjawab kurang puas akan empati dan daya tanggap karyawan BPR Krian Wijaya seperti menangani respon permintaan dari para nasabah, menanggapi keluhan-keluhan nasabah, memberi sosuli atas permasalahan yang dihadapi nasabah, menyapa dan bersikap ramah kepada nasabah, menjelaskan produk-produk yang ada sesuai kebutuhan nasabah, demi untuk mempertahankan nasabah baik yang sudah merasa bahwa kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap karyawan mencapai tingkat kepuasan maupun yang belum.

c. Seharusnya kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan harus menjadi prioritas perusahaan atau bank dalam meningkatkan nasabah pada BPR Krian Wijaya, seperti karyawan memberikan pelayanan yang cepat jika konsumen mendapat kesulitan, dan sarana yang nyaman (ruangan tunggu yang dingin, tempat parkir yang luas, bentuk bangunan yang bagus atau baik).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2. Bagi penelitian selanjutnya

   a. Diharapkan penelitian yang selanjutnya, menggunakan lebih banyak lagi sampel sehingga hasil dari analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.

   b. Melakukan penelitian dengan aspek yang sama dengan menambahkan variabel yang menyangkut aspek tersebut untuk lebih mengetahui variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen, diluar variabel yang telah diteliti penulis.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Daftar Pustaka

Absah, Yeni. 2001. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction) Nasabah Bank Muamalat Indonesia Medan. Skripsi. Medan: Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatra Utara

Atmawati, Wahyuddin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Surabaya Grand Mall.Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi, Universitas Airlangga

Dodik, Tri. 2004. Analisis service quality terhadap kepuasan pelanggan (PD BPR BANK PASAR KABUPATEN GRESIK. Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi, UPN " Veteran" JATIM

Djati, S.Pantja, & Erna Ferrinadewi, 2004, "Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen terhadap Perusahaan Jasa (Suatu Kajian dan Proposisi)", Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen, Vol.6 No.2, pp.114 – 122

Ellitan, Lenna. 2001. Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan. Jurnal Ekonomi kajian Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. No. 15. Januari-Maret, hal. 14-24.

Ferrinadewi, Erna & S.Pantja Djati, 2004, "Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia", Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen, Vol.6 No.1, pp.15-26

Hartono. 2006. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank JATENG CABANG PURWOREJO. Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi, UPN "Veteran" JATIM

Horngren, Charles T. 2005. Analisis Biaya. Jakarta : Salemba Empat

Sudarmanto, Gunawan R. 2005. Analisis Regresi Linear Ganda Dengan SPSS. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiarto. Endar. 2002. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Cetakan kedua. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2001. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta

Sumargono. 2004. Metode Penelitian Akuntansi. Cetakan Keempat. Edisi Revisi. Surabaya: Rineka Cipta

Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta

Supriyono. 2001. Akuntansi Biaya. Cetakan pertama. Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE

Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Cetakan Keenam. Edisi Kedua Yogyakarta: Andi

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

BPR KW
Tumbuh dan berkembang untuk saat

PT. BPR Krian Wijaya
Jln. Raya Kemeraan No. 84 Krian
Telp. 031 – 8069822

Surat Keterangan

No. 056/KW/XI/2012

Sehubungan dengan surat permohonan melakukan penelitian skripsi dan pengambilan data yang telah diajukan Universitas Katolik Darma Cendika No. 77/UKDC/2/A.01/III/2011, maka dengan ini kami PT. BPR Krian Wijaya menerangkan bahwa mahasiswi dibawah ini :

Nama : Margaretha Triana Djewahse

NPM : 0822028

Fak / Jurusan : Ekonomi /Akuntasi

Yang bersangkutan telah mengadakan penelitian pada PT. BPR Krian Wijaya Krian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EMPATI DAN DAYA TANGGAP KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS PADA PT. BPR KRIAN WIJAYA, KRIAN"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Agustus 2012

BPR KW
Jl. Raya Kemeraan 84 KRIAN

SUPARJATI
Direktur

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 1

Kuesioner

KUESIONER

Petunjuk pengisian kuesioner :

1. Mohon diisi titik-titik sesuai dengan pertanyaan yang tersedia (Untuk Identitas Responden)
2. Mohon diberi tanda silang (X) pada pilihan tanggapan yang paling sesuai dengan keadaan yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan atau alami.
3. Mohon dijawab tanpa pengaruh apapun, peneliti menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia : ..... tahun

Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan terakhir : ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2 ☐ Lain-lain.....

Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa / Pegawai Negeri Sipil / Wiraswasta / Pegawai Swasta

Keterangan: *) coret yang tidak perlu

No	Item Pertanyaan	SB	CB	CB	TB	STB
		5	4	3	2	1
I	**Kualitas Pelayanan**					
1.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BRP Krian Wijaya					
2	Perusahaan memiliki bangunan yang bagus dan nyaman dipandang					
3	Fasilitas ruang tunggu (tempat duduk, AC, dan lain-lain) yang dimiliki PT. BPR Krian Wijaya					
4	Karyawan bank berpenampilan rapi dan menarik pada saat bekerja					
5	Fasilitas tempat atau area parkir memadai					
6	Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan dapat menghemat biaya yang dikeluarkan nasabah					
7	Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan dapat menghemat waktu					
Komentar atau saran yang diberikan atas kualitas pelayanan bank :						

Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku

No	Item Pertanyaan	SB	CB	N	TB	STB
		5	4	3	2	1
II	**Empati Karyawan**					
1.	Sikap karyawan bank dalam menanggapi anda sebagai nasabah secara individual					
2	Komunikasi antara anda sebagai nasabah dengan karyawan bank					
3	Karyawan bank memberikan perhatian atas kebutuhan, keinginan nasabah					
4	Karyawan bank selalu bersikap ramah, sopan terhadap nasabah					
5	Karyawan bank memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem perbankan, produk-produk bank.					
Komentar atau saran yang diberikan atas empati karyawan bank :						

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

No	Item Pertanyaan	SB	CB	N	TB	STB
		5	4	3	2	1
III	**Daya tanggap Karyawan**					
1.	Karyawan bank memberikan tindakan yang cepat dalam menangani transaksi					
2.	Karyawan bank mampu dengan cepat tanggap merespon keluhan nasabah					
3.	Karyawan bank memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan masalah nasabah					
4.	Karyawan dan pihak bank selalu bersedia membantu nasabah					
5.	Karyawan bank mampu menyampaikan informasi yang tepat, akurat, dan dapat dipercaya kepada nasabah					
Komentar atau saran yang diberikan atas daya tanggap karyawan bank :						

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

No	Item Pertanyaan	SB	CB	N	TB	STB
		5	4	3	2	1
IV	**Kepuasan Nasabah**					
1.	Menurut anda sebagai nasabah secara keseluruhan kualitas pelayanan, empati, daya tanggap karyawan (Dari awal hingga akhir)					
2	Menurut anda karyawan bank telah bersikap ramah misal melakukan sapaan atau teguran dan pelayanan yang baik dalam bertransaksi					
3	Bank telah dapat memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan anda sebagai nasabah					
4	Produk-produk yang ditawarkan bank beragam dan sangat menarik					
5	Produk-produk yang ditawarkan bank tidak merugikan nasabah baik secara langsung atau tidak langsung					
Komentar atau saran yang diberikan atas kepuasan nasabah bank :						

Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 2

Hasil Jawaban Kuesioner Responden

Hasil responden terhadap variabel kualitas pelayanan

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6	Pertanyaan 7
5.00	4.00	1.00	3.00	4.00	5.00	3.00
5.00	4.00	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00
3.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00
4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00
3.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	3.00
2.00	3.00	1.00	3.00	5.00	3.00	3.00
2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00
3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00
4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00
4.00	4.00	5.00	1.00	2.00	3.00	1.00
5.00	5.00	3.00	1.00	2.00	4.00	1.00
5.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00
1.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	3.00
5.00	4.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5.00	4.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00
3.00	5.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00
4.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00
3.00	5.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	1.00	3.00
2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00
3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00
5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00	4.00
4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00
5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00
5.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00
1.00	2.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00
4.00	4.00	1.00	2.00	5.00	2.00	2.00
5.00	4.00	1.00	4.00	5.00	3.00	4.00
4.00	5.00	2.00	2.00	5.00	3.00	2.00
5.00	3.00	2.00	4.00	5.00	3.00	4.00
5.00	5.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00
5.00	3.00	1.00	3.00	2.00	5.00	3.00
5.00	3.00	2.00	3.00	2.00	5.00	3.00
3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00
3.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00
4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00
2.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
3.00	2.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00
4.00	4.00	1.00	4.00	5.00	4.00	4.00
5.00	4.00	1.00	1.00	5.00	2.00	1.00
4.00	5.00	2.00	1.00	5.00	2.00	1.00
5.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5.00	3.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00
5.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00
4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00
3.00	4.00	5.00	3.00	3.00	2.00	3.00
4.00	4.00	5.00	3.00	2.00	4.00	3.00
2.00	5.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00
2.00	2.00	4.00	4.00	1.00	3.00	4.00
3.00	2.00	5.00	4.00	2.00	3.00	4.00
4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00
5.00	5.00	3.00	5.00	2.00	4.00	5.00
4.00	5.00	4.00	5.00	2.00	3.00	5.00
5.00	5.00	3.00	2.00	3.00	5.00	2.00
5.00	4.00	4.00	4.00	2.00	5.00	4.00
1.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	2.00
4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	2.00
4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
5.00	4.00	3.00	2.00	5.00	3.00	2.00
5.00	3.00	2.00	3.00	5.00	3.00	3.00
1.00	4.00	2.00	3.00	5.00	5.00	3.00
5.00	5.00	2.00	3.00	5.00	4.00	3.00
1.00	3.00	4.00	5.00	5.00	2.00	5.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Hasil responden terhadap variabel empati

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
1.00	2.00	4.00	3.00	4.00
3.00	4.00	1.00	4.00	5.00
5.00	5.00	3.00	1.00	4.00
5.00	2.00	5.00	2.00	2.00
3.00	3.00	3.00	1.00	3.00
2.00	5.00	5.00	3.00	1.00
4.00	2.00	4.00	5.00	3.00
5.00	4.00	2.00	5.00	1.00
3.00	5.00	1.00	1.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	5.00
1.00	5.00	5.00	1.00	2.00
2.00	3.00	2.00	4.00	5.00
5.00	4.00	3.00	2.00	2.00
3.00	5.00	5.00	1.00	3.00
5.00	2.00	4.00	5.00	2.00
4.00	5.00	1.00	3.00	4.00
3.00	4.00	3.00	4.00	2.00
1.00	5.00	5.00	2.00	1.00
4.00	3.00	2.00	1.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	3.00
3.00	4.00	4.00	1.00	2.00
2.00	1.00	3.00	4.00	4.00
1.00	5.00	1.00	3.00	5.00
4.00	3.00	2.00	1.00	3.00
3.00	2.00	4.00	4.00	2.00
4.00	4.00	3.00	3.00	2.00
2.00	5.00	5.00	4.00	5.00
4.00	3.00	2.00	1.00	4.00
3.00	2.00	4.00	3.00	1.00
1.00	4.00	1.00	1.00	4.00
4.00	2.00	3.00	2.00	3.00
5.00	3.00	4.00	1.00	2.00
3.00	5.00	2.00	1.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
2.00	2.00	1.00	3.00	4.00
5.00	3.00	3.00	4.00	2.00
3.00	5.00	4.00	3.00	3.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.00	4.00	2.00	5.00	2.00
5.00	2.00	4.00	3.00	5.00
4.00	3.00	1.00	4.00	5.00
1.00	4.00	2.00	1.00	3.00
3.00	4.00	3.00	5.00	2.00
4.00	3.00	5.00	1.00	5.00
4.00	2.00	5.00	1.00	1.00
3.00	4.00	2.00	3.00	2.00
2.00	1.00	3.00	1.00	3.00
4.00	3.00	5.00	1.00	5.00
3.00	4.00	5.00	2.00	5.00
5.00	4.00	1.00	4.00	5.00
2.00	3.00	2.00	4.00	3.00
5.00	4.00	3.00	5.00	2.00
3.00	4.00	2.00	5.00	5.00
4.00	2.00	3.00	5.00	1.00
5.00	3.00	2.00	1.00	3.00
4.00	4.00	1.00	4.00	5.00
3.00	4.00	2.00	5.00	2.00
1.00	4.00	5.00	5.00	5.00
4.00	3.00	2.00	5.00	3.00
2.00	4.00	3.00	2.00	4.00
3.00	3.00	2.00	5.00	5.00
5.00	4.00	3.00	1.00	2.00
4.00	3.00	2.00	4.00	3.00
3.00	4.00	3.00	5.00	5.00
2.00	2.00	2.00	5.00	3.00
5.00	3.00	1.00	4.00	5.00
4.00	4.00	5.00	5.00	1.00
3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
5.00	3.00	5.00	5.00	3.00
4.00	4.00	5.00	5.00	1.00
3.00	3.00	2.00	5.00	5.00
4.00	4.00	5.00	1.00	3.00
5.00	3.00	2.00	5.00	3.00
4.00	3.00	5.00	4.00	1.00
2.00	1.00	5.00	2.00	2.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Hasil responden terhadap variabel daya tanggap karyawan

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
5.00	1.00	4.00	4.00	1.00
4.00	5.00	2.00	3.00	3.00
3.00	4.00	3.00	4.00	2.00
5.00	3.00	4.00	3.00	4.00
5.00	4.00	3.00	2.00	3.00
5.00	2.00	2.00	5.00	5.00
4.00	5.00	1.00	3.00	1.00
5.00	2.00	3.00	4.00	4.00
4.00	4.00	5.00	1.00	3.00
5.00	3.00	5.00	5.00	3.00
2.00	5.00	2.00	2.00	4.00
5.00	1.00	5.00	3.00	5.00
4.00	4.00	3.00	4.00	2.00
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
3.00	3.00	5.00	2.00	3.00
1.00	3.00	2.00	4.00	4.00
5.00	4.00	5.00	3.00	3.00
4.00	2.00	3.00	5.00	5.00
5.00	2.00	4.00	2.00	4.00
4.00	3.00	5.00	4.00	2.00
5.00	4.00	2.00	3.00	1.00
2.00	5.00	3.00	5.00	3.00
4.00	5.00	4.00	2.00	4.00
5.00	3.00	5.00	4.00	2.00
3.00	4.00	3.00	3.00	5.00
5.00	4.00	5.00	2.00	5.00
2.00	1.00	2.00	4.00	2.00
4.00	3.00	2.00	3.00	3.00
5.00	4.00	4.00	5.00	4.00
5.00	5.00	3.00	2.00	2.00
4.00	3.00	5.00	4.00	5.00
3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
4.00	5.00	3.00	2.00	1.00
1.00	3.00	5.00	4.00	3.00
5.00	4.00	4.00	3.00	4.00
2.00	4.00	2.00	2.00	5.00
4.00	2.00	4.00	4.00	2.00
4.00	3.00	2.00	3.00	4.00
5.00	4.00	3.00	2.00	2.00

3.00	2.00	4.00	4.00	5.00
4.00	3.00	2.00	3.00	3.00
5.00	4.00	5.00	4.00	1.00
5.00	5.00	4.00	2.00	4.00
4.00	3.00	2.00	4.00	5.00
5.00	1.00	4.00	3.00	2.00
5.00	4.00	2.00	4.00	4.00
2.00	3.00	2.00	2.00	2.00
4.00	5.00	4.00	3.00	4.00
3.00	4.00	5.00	4.00	2.00
5.00	4.00	2.00	2.00	3.00
4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
5.00	5.00	2.00	4.00	2.00
5.00	4.00	4.00	2.00	5.00
1.00	5.00	3.00	2.00	1.00
4.00	3.00	2.00	3.00	4.00
3.00	2.00	4.00	5.00	2.00
2.00	4.00	5.00	2.00	3.00
5.00	3.00	2.00	5.00	5.00
4.00	4.00	1.00	5.00	4.00
5.00	4.00	4.00	2.00	2.00
5.00	5.00	1.00	2.00	1.00
3.00	3.00	2.00	5.00	4.00
4.00	1.00	1.00	5.00	2.00
2.00	3.00	1.00	2.00	3.00
5.00	4.00	2.00	5.00	1.00
4.00	2.00	4.00	5.00	4.00
3.00	3.00	4.00	2.00	2.00
5.00	3.00	2.00	5.00	2.00
5.00	4.00	2.00	5.00	4.00
4.00	3.00	5.00	2.00	2.00
3.00	2.00	2.00	5.00	2.00
4.00	4.00	5.00	5.00	3.00
1.00	3.00	2.00	2.00	2.00
2.00	3.00	1.00	5.00	1.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Hasil responden terhadap Variabel kepuasan nasabah

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
1.00	4.00	2.00	3.00	5.00
2.00	5.00	3.00	2.00	3.00
4.00	1.00	1.00	4.00	1.00
3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
5.00	3.00	4.00	5.00	3.00
3.00	2.00	2.00	5.00	4.00
3.00	4.00	5.00	3.00	5.00
1.00	2.00	4.00	2.00	1.00
4.00	5.00	3.00	4.00	4.00
4.00	3.00	1.00	5.00	3.00
3.00	2.00	4.00	3.00	4.00
2.00	4.00	5.00	2.00	4.00
4.00	1.00	2.00	4.00	3.00
3.00	5.00	5.00	5.00	5.00
1.00	5.00	4.00	2.00	4.00
4.00	2.00	1.00	3.00	1.00
5.00	5.00	5.00	4.00	3.00
2.00	5.00	4.00	5.00	4.00
5.00	5.00	3.00	3.00	5.00
3.00	2.00	4.00	2.00	3.00
4.00	3.00	2.00	4.00	4.00
4.00	5.00	5.00	3.00	5.00
2.00	2.00	4.00	1.00	3.00
4.00	4.00	5.00	3.00	4.00
3.00	5.00	1.00	2.00	1.00
2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
4.00	3.00	5.00	4.00	2.00
3.00	5.00	4.00	3.00	5.00
5.00	5.00	2.00	2.00	3.00
2.00	2.00	5.00	4.00	4.00
5.00	5.00	3.00	3.00	5.00
5.00	4.00	5.00	5.00	3.00
3.00	4.00	4.00	4.00	2.00
5.00	5.00	2.00	2.00	1.00
5.00	2.00	5.00	3.00	5.00
3.00	5.00	5.00	4.00	3.00
5.00	5.00	1.00	5.00	4.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.00	2.00	5.00	2.00	5.00
3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
5.00	3.00	3.00	4.00	2.00
4.00	4.00	2.00	3.00	4.00
2.00	4.00	5.00	4.00	5.00
5.00	1.00	5.00	2.00	1.00
3.00	5.00	3.00	3.00	3.00
3.00	3.00	5.00	4.00	5.00
5.00	4.00	2.00	3.00	3.00
4.00	5.00	5.00	3.00	4.00
3.00	3.00	4.00	2.00	5.00
5.00	4.00	5.00	3.00	2.00
5.00	2.00	3.00	4.00	1.00
2.00	4.00	5.00	3.00	2.00
5.00	4.00	4.00	3.00	5.00
4.00	2.00	3.00	2.00	3.00
3.00	5.00	5.00	3.00	5.00
5.00	4.00	4.00	4.00	2.00
5.00	3.00	2.00	3.00	5.00
3.00	4.00	5.00	3.00	5.00
3.00	4.00	3.00	2.00	4.00
5.00	2.00	2.00	5.00	5.00
2.00	5.00	4.00	3.00	1.00
4.00	5.00	5.00	2.00	4.00
2.00	2.00	3.00	5.00	2.00
5.00	5.00	1.00	2.00	4.00
3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
5.00	5.00	5.00	5.00	2.00
5.00	4.00	3.00	5.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	4.00
2.00	2.00	4.00	2.00	1.00
5.00	4.00	1.00	5.00	4.00
5.00	2.00	4.00	5.00	2.00
3.00	5.00	4.00	5.00	4.00
2.00	5.00	2.00	2.00	4.00
3.00	1.00	4.00	5.00	2.00
2.00	4.00	3.00	2.00	4.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 3

Uji Validitas

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Uji validitas variabel kualitas pelayanan

Correlations

		XI1	XI2	XI3	XI4	XI5	XI
XI1	Pearson Correlation	1	-.159	-.063	.102	.163	.393**
	Sig. (2-tailed)		.177	.596	.387	.165	.001
	N	74	74	74	74	74	74
XI2	Pearson Correlation	-.159	1	.075	-.079	-.062	.329**
	Sig. (2-tailed)	.177		.525	.501	.603	.004
	N	74	74	74	74	74	74
XI3	Pearson Correlation	-.063	.075	1	-.052	.097	.515**
	Sig. (2-tailed)	.596	.525		.662	.411	.000
	N	74	74	74	74	74	74
XI4	Pearson Correlation	.102	-.079	-.052	1	.177	.448**
	Sig. (2-tailed)	.387	.501	.662		.132	.000
	N	74	74	74	74	74	74
XI5	Pearson Correlation	.163	-.062	.097	.177	1	.626**
	Sig. (2-tailed)	.165	.603	.411	.132		.000
	N	74	74	74	74	74	74
XI	Pearson Correlation	.393**	.329**	.515**	.448**	.626**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji validitas variabel empati

Correlations

		XII1	XII2	XII3	XII4	XII5	XII
XII1	Pearson Correlation	1	-.150	-.021	.075	-.115	.403**
	Sig. (2-tailed)		.203	.857	.526	.330	.000
	N	74	74	74	74	74	74
XII2	Pearson Correlation	-.150	1	-.049	-.056	.068	.333**
	Sig. (2-tailed)	.203		.676	.634	.567	.004
	N	74	74	74	74	74	74

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

XII3	Pearson Correlation	-.021	-.049	1	-.128	-.352**	.240*
	Sig. (2-tailed)	.857	.676		.278	.002	.039
	N	74	74	74	74	74	74
XII4	Pearson Correlation	.075	-.056	-.128	1	-.010	.562**
	Sig. (2-tailed)	.526	.634	.278		.935	.000
	N	74	74	74	74	74	74
XII5	Pearson Correlation	-.115	.068	-.352**	-.010	1	.321**
	Sig. (2-tailed)	.330	.567	.002	.935		.005
	N	74	74	74	74	74	74
XII	Pearson Correlation	.403**	.333**	.240*	.562**	.321**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.039	.000	.005	
	N	74	74	74	74	74	74

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji validitas variabel daya tanggap

Correlations

		XIII1	XIII2	XIII3	XIII4	XIII5	XIII
XIII1	Pearson Correlation	1	.034	.169	.077	.091	.600**
	Sig. (2-tailed)		.775	.150	.513	.439	.000
	N	74	74	74	74	74	74
XIII2	Pearson Correlation	.034	1	-.040	-.319**	-.063	.232*
	Sig. (2-tailed)	.775		.736	.006	.593	.047
	N	74	74	74	74	74	74
XIII3	Pearson Correlation	.169	-.040	1	-.113	.131	.538**
	Sig. (2-tailed)	.150	.736		.339	.267	.000
	N	74	74	74	74	74	74
XIII4	Pearson Correlation	.077	-.319**	-.113	1	.075	.313**
	Sig. (2-tailed)	.513	.006	.339		.525	.007
	N	74	74	74	74	74	74
XIII5	Pearson Correlation	.091	-.063	.131	.075	1	.569**
	Sig. (2-tailed)	.439	.593	.267	.525		.000
	N	74	74	74	74	74	74
XIII	Pearson Correlation	.600**	.232*	.538**	.313**	.569**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.047	.000	.007	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Uji validitas variabel kepuasan nasabah

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	YI
Y1	Pearson Correlation	1	-.022	-.187	.258*	-.024	.397**
	Sig. (2-tailed)		.851	.110	.027	.837	.000
	N	74	74	74	74	74	74
Y2	Pearson Correlation	-.022	1	.068	-.054	.281*	.547**
	Sig. (2-tailed)	.851		.567	.646	.015	.000
	N	74	74	74	74	74	74
Y3	Pearson Correlation	-.187	.068	1	-.036	.144	.435**
	Sig. (2-tailed)	.110	.567		.762	.222	.000
	N	74	74	74	74	74	74
Y4	Pearson Correlation	.258*	-.054	-.036	1	.000	.431**
	Sig. (2-tailed)	.027	.646	.762		.999	.000
	N	74	74	74	74	74	74
Y5	Pearson Correlation	-.024	.281*	.144	.000	1	.604**
	Sig. (2-tailed)	.837	.015	.222	.999		.000
	N	74	74	74	74	74	74
YI	Pearson Correlation	.397**	.547**	.435**	.431**	.604**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 4

Uji Reliabilitas

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.762	.736	3

Uji reliabilitas variabel empati

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.712	.683	3

Uji reliabilitas variabel daya tanggap

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.732	.686	3

Uji reliabilitas variabel kepuasan nasabah

Reliability Statistics

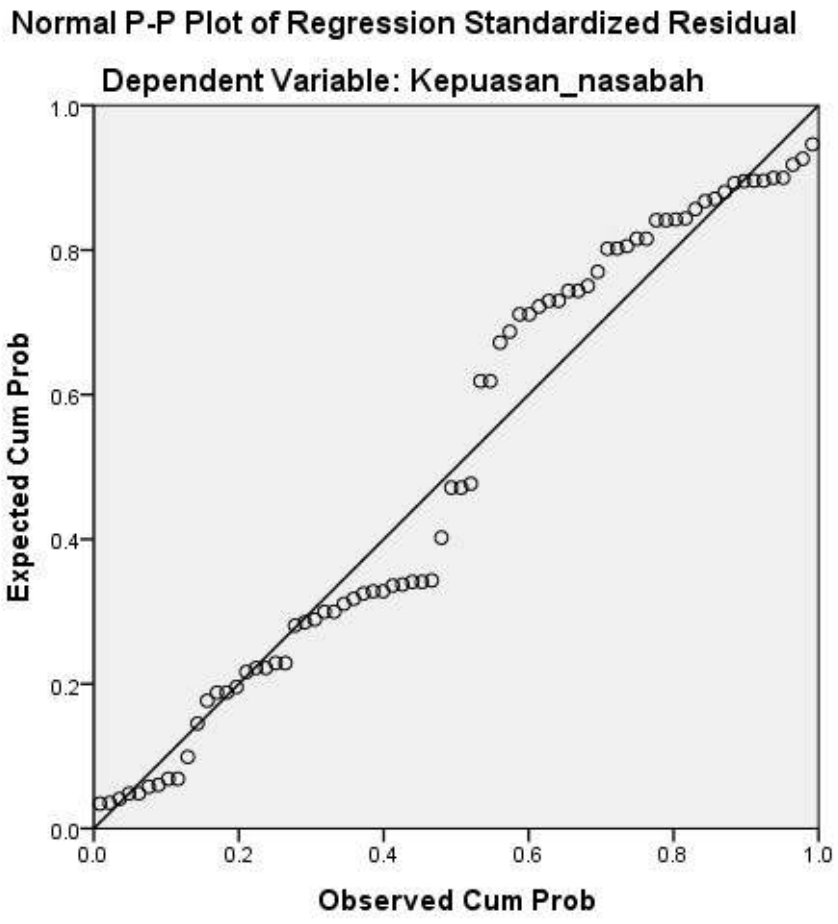
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.819	.818	3

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 5

Uji Normalitas

Uji Normalitas



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan diproses sesuai dengan undang-undang yang berlaku

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 6

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	XI	.686	1.459
	XII	.793	1.260
	XIII	.779	1.284

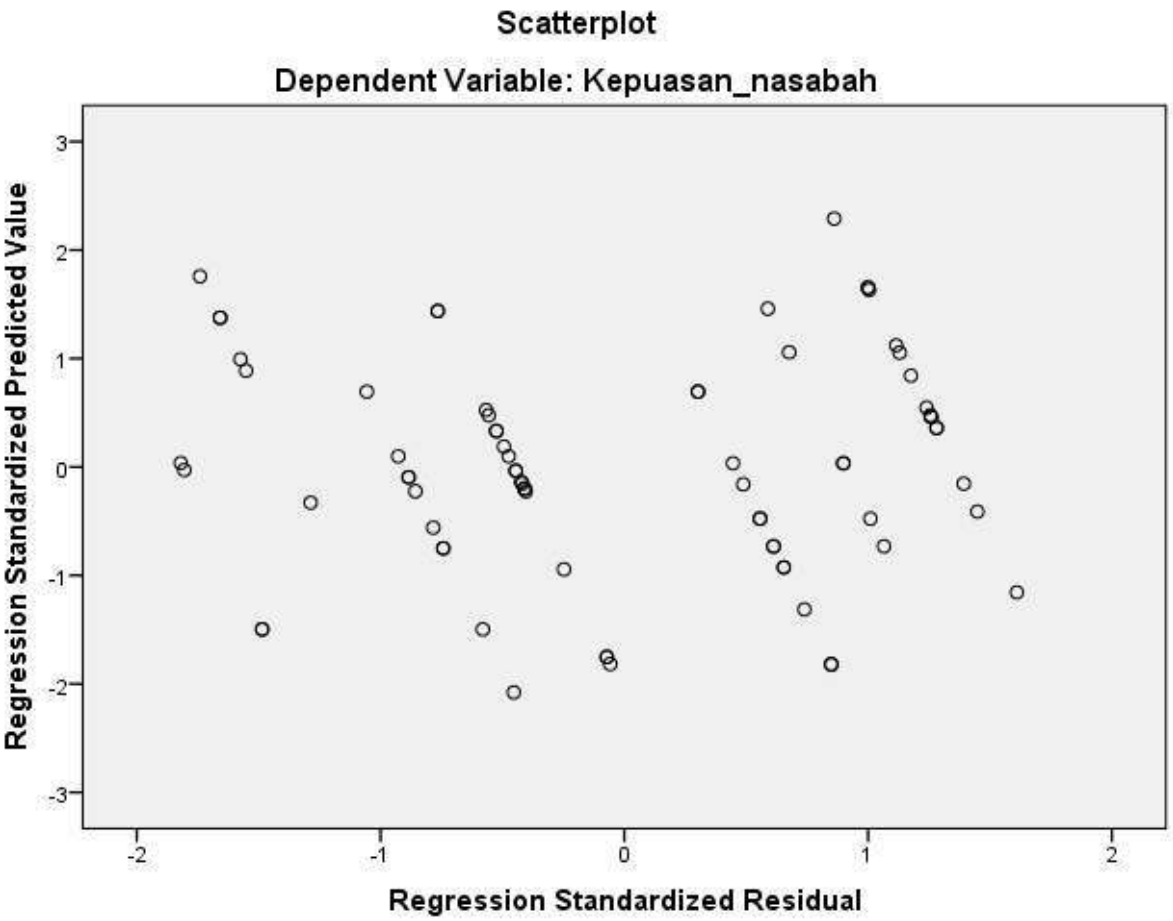
a. Dependent Variable: Y

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 7

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan ditun

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 8

Uji Koefisien Regresi linear berganda

Nilai Koefesien Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.535	.875		-2.897	.005		
	XI	.100	.125	.097	2.104	.038	.686	1.459
	XII	.166	.075	.096	2.218	.029	.793	1.260
	XIII	.136	.054	.110	2.519	.013	.779	1.284

b. Dependent Variable: Y

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 9

Uji Simultan (F)

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	725.138	3	145.028	116.466	.000[b]
	Residual	117.052	70	1.245		
	Total	842.190	73			

a. Dependent Variable: Y

c. Predictors: (Constant), XIII, XII, XI

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 10

Uji koefisien determinasi ($R^{2)}$

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df2	Sig. F Change	
1	.928[a]	.861	.854	1.115901	.861	116.466	3	70	.000	1.070

a. Predictors: (Constant),XI, XII, XIII
b. Dependent Variable: Y

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 11

Tabel Uji T

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr / df	0.25 / 0.50	0.10 / 0.20	0.05 / 0.10	0.025 / 0.050	0.01 / 0.02	0.005 / 0.010	0.001 / 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17319
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46679
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43140	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70116	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40836	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66996	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64899	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63868	3.19525

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 12

Tabel Uji F

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.43	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.23	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.96	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.97	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.88	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.06	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.06	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.09	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.98	3.14	2.74	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.95	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.06	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Dalam menghadapi persaingan indsutri perbankan yang semakin ketat, maka baik bank pemerintah maupun swasta melancarkan berbagai strategi guna memikat calon nasabah maupun nasabah yang telah tertarik agar mereka tetap loyal. Apalagi konsumen pada saat ini dihadapkan pada banyak pilihan produk dan jasa yang mereka beli, konsumen akan memilih produk atau jasa berdasarkan persepsi mereka akan kualitas atau mutu dari pelayanan. Konsumen merasa puas apabila harapan mereka dipenuhi atau bahkan dilebihkan, mereka akan setia lebih lama.

Berkaitan dengan pemilihan produk dan jasa, konsumen mempunyai kebutuhan dan pengharapan, mereka memiliki "bobot perusahaan" tertentu. Penjualan akan disebut memberikan kualitas, bila pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan konsumen dan perusahaan dapat memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggan hampir sepanjang waktu akan disebut perusahaan berkualitas. Sehingga salah satu faktor penting yang memerlukan perhatian khusus adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabahnya.

Dengan kata lain kualitas pelayanan (service quality) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

pelayanan yang mereka terima atau peroleh (Baron, 2000). Layanan yang berkualitas telah dirasakan sebagai suatu keharusan dalam industri perbankan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kalitas pelayanan, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (Perceived Service) dan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan (Expected Service). Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dalam hal ini kualitas pelayanan terdiri dari kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap dan empati.

Pemberian pelayanan secara excellent atau superior selalu difokuskan pada harapan konsumen. Apabila jasa yang diterima oleh nasabah debitur sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (excellence service). Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah debitur lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan dalam memuaskan nasabah tergantung pada kemampuan penyedia jasa (dalam hal ini PT. BPR Krian Wijaya) dalam memenuhi harapan nasabah debitur secara konsisten.

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model Servperf yang dikembangkan oleh Baron (2000). Servperf adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka. Servperf dibangun atas adanya

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (perceived service) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan (expected service). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedang jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan dikatakan memuaskan.

2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kelima dimensi pokok kualitas pelayanan yang telah disajikan (Baron,2000) jika dijabarkan pada PT. BPR Krian Wijaya yaitu sebagai berikut:

1. Kehandalan (Reliability)
   Merupakan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa yang akurat dan konsisten
2. Daya Tanggap (Responsiveness)
   Merupakan kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu nasabah dengan segera.
3. Jaminan (Assurance)
   Adalah kompetensi, sopan santun, kredibilitas, dan keamanan yang akan membantu keyakinan nasabah bahwa ia akan mendapatkan jasa yang diharapkan
4. Empati (Emphaty)
   Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami pelanggan.
5. Sarana Fisik (Tangible)
   Dimensi ini merupakan aspek perusahaan jasa yang mudah terlihat dan ditemui nasabah. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono,2006).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2.1.2 Biaya Kualitas

2.1.2.1 Definisi Biaya Kualitas

Biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena kualitas yang buruk. Menurut Blocher, dkk (2000:220), biaya kualitas didefinisikan sebagai biaya-biaya yang berkaitan dengan pencegahan, pengidentifikasian, perbaikan produk yang berkualitas rendah dan dengan opportunity cost dari hilangnya waktu produksi dan penjualan sebagai akibat dari rendahya kualitas. Jadi biaya kualitas adalah biaya yang berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan, dan pencegahan kerusakan. Biaya kualitas merupakan biaya yang terjadi karena adanya kesadaran akan perlunya menghindari kesalahan sehingga tidak terjadi pemborosan atau biaya yang terjadi karen adanya kesalahan pada produk yang sudah terlanjur terjadi dan harus diperbaiki.

2.1.2.2 Jenis-jenis Biaya Kualitas

Menurut Russel yang dikutip oleh Ariani (2004:9), biaya kualitas digolongkan dalam dua golongan besar, yaitu:

1. Cost Of Conformance
   Biaya yang termasuk dalam cost of conformace adalah biaya pencegahan dan biaya penilaian, karena biaya-biaya tersebut terjadi dalam rangka memastikan kualitas produk sesuai dengan keinginan pelanggan.
   a. Biaya pencegahan (prevention cost)
      Biaya pencegahan merupakan biaya yang terjadi untuk mencegah kerusakan produk yang dihasilkan (mencegah cacat kualitas) atau semua biaya yang berkaitan dengan setiap kegiatan yang dirancang untuk memastikan bahwa kegiatan-kegiatan yang tepat dilaksanakan dengan benar sejak pertama kali. Biaya pencegahan meliputi:
      1. Biaya pelatihan kualitas, yaitu pengeluaran-pengeluaran

untuk program-program pelatihan internal dan eksternal.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2. Biaya Teknik dan perencanaan kualitas, yaitu biaya-biaya yang dikeluarkan untuk aktifitas-aktifitas yang berhubungan dengan patokan rencana kualitas produk yang dihasilkan.

3. Biaya pemeliharaan peralatan, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk memasang, menyesuaikan, mempertahankan, memperbaiki, dan menginspeksi peralatan produksi, proses dan sistem.

4. Biaya penjaminan supplier, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk mengembangkan kebutukan dan pengukuran data, auditing dan pelaporan kualitas.

5. Biaya penilaian (Detection/Appraisal Cost)
   Biaya penilaian dikeluarkan dalam rangka pengukuran dan analisis data untuk menentukan apakah produk atau jasa sesuai dengan spesifikasinya dan persyaratan-persyaratan kualitas. Tujuan utama penilaian adalah untuk menghindari terjadinya kesalahan dan kerusakan sepanjang proses perusahaan, misalnya mencegah pengiriman barang-barang yang tidak sesuai dengan persyaratan kepada pelanggan. Biaya ini meliputi:
   1. Biaya pengujian dan inspeksi, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk menguji dan menginspeksi kesesuaian barang yang akan datang, produk dalam proses dan produk selesai dengan kualifikasi yang tercantum dalam pesanan

   2. Peralatan pengujian, yaitu biaya yang dikelurkan untuk memperoleh, mengoperasikan, atau mempertahankan kualitas, software, mesin dan peralatan pengujian atau penilaian kualitas produk dan proses

   3. Audit kualitas, yaitu biaya yang meliputi pemeriksaan kualitas produk, seperti gaji dan upah semua orang yang terlibat dalam penilaian kualitas produk dan jasa dan pengeluaran lain yang dikeluarkan selama penilaian kualitas.
   4. Evaluasi persediaan, yaitu biaya yang meliputi pengujian produk di gudang, dengan tujuan untuk mendeteksi terjadinya penurunan kualitas produk

   5. Biaya informasi, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk menyiapkan dan membuktikan laporan kualitas.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

6. Cost Of Non Conformance

Biaya yang termasuk kedalam Cost of Non Conformance adalah biaya kegagalan internal dan ekternal karena biaya-biaya tersebut merupakan biaya yang dikeluarkan karena menghasilkan produk yang cacat dan opportunity cost karena ditolaknya produk atau jasa.

a. Biaya Kegagalan Internal (Internal Failure Cost)

Merupakan biaya yang terjadi karena adanya ketidaksesuaian dengan persyaratan atau biaya yang dikeluarkan karena rendahnya kualitas yang ditemukan sejak penilaian awal dan sebelum barang atau jasa dikirimkan kepada pelanggan. Pengukuran biaya kegagalan internal dilakukan dengan menghitung kerusakan produk sebelum meninggalkan pabrik.
Biaya kegagalan internal meliputi:

1. Biaya tindakan koreksi, adalah biaya untuk waktu yang dihabiskan untuk menemukan penyebab kegagalan dan untuk mengoreksi masalah

2. Sisa bahan, adalah kerugian yang timbul karena adanya sisa bahan baku yang tidak terpakai dalam upaya memenuhi tingkat kualitas yang dikehendaki.

3. Biaya pengerjaan kembali, adalah biaya yang timbul untuk melakukan proses pengerjaan ulang agar dapat memenuhi standar kualitas yang disyaratkan.

4. Biaya proses, adalah biaya yang dikeluarkan untuk mendesain ulang produk atau proses dan pemberhentian mesin yang tidak direncanakan dan gagalnya produksi karena adanya penyelaan proses untuk perbaikan dan pengerjaan kembali

5. Biaya ekspedisi, adalah biaya yang dikeluarkan untuk mempercepat operasi pengolahan karena adanya waktu yang dihabiskan untuk perbaikan dan pengerjaan kembali

6. Biaya inspeksi dan pengujian ulang, adalah biaya yang dikeluarkan selama inspeksi ulang atau pengujian ulang atas produk-produk yang telah diperbaiki

7. Factory Contact Engineering, adalah biaya yang berhubungan dengan waktu yang digunakan oleh para ahli produk atau produksi yang terlibat dalam masalah-masalah produksi yang menyangkut kualitas.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

b. Biaya Kegagalan Eksternal (External Failure Cost)

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang terjadi karena produk atau jasa gagal memenuhi persyaratan-persyaratan yang diketahui setelah produk itu dikirimkan kepada pelanggan, seperti biaya dalam rangka meralat cacat kualitas setelah produk sampai ke pelanggan dan laba gagal yang diperoleh karena hilangnya peluang sebagai akibat adanya produk atau jasa yang tidak dapat diterima oleh pelanggan. Biaya ini merupakan biaya yang paling membahayakan karena dapat membuat reputasi buruk , kehilangan pelanggan dan kehilangan pangsa pasar.

Biaya kegagalan eksternal meliputi:

1. Biaya untuk menangani keluhan dan pengembalian dari pelanggan, biaya ini meliputi semua biaya yang ditimbulkan karena adanya keluhan-keluhan tertentu, sehingga diperlukan pemeriksaan, reparasi atau penggantian atau penukaran produk. Biaya penanganan keluhan ini dibedakan antara yang masih bergaransi dan masa garansinya sudah lewat.
2. Pelayanan (service) produk, adalah biaya yang dikeluarkan akibat dari usaha untuk memperbaiki ketidaksempurnaan atau untuk pengujian khusus atau untuk memperbaiki yang cacat yang bukan disebabakan oleh adanya keluhan pelanggan.
3. Biaya penarikan kembali dan pertanggung jawaban produk, biaya untuk menangani pengembalian produk, perbaikan atau penggantian, biaya hukum atau biaya penyelesaian hukum.
4. Penjualan yang hilang karena produk yang tidak memuaskan, margin kontribusi yang hilang karena pesanan yang tertunda, penjualan yang hilang dan menurunnya pangsa pasar.

Hansen dan Mowen (2005:8) mendefinisikan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan kualitas juga menunjukkan empat kategori biaya, yaitu:

1. Biaya pencegahan (prevention cost), yaitu biaya untuk mencegah kerusakan atau cacat produk.
2. Biaya penilaian (appraisal cost), yaitu biaya yang harus dikeluarkan untuk mengadakan pengujian terhadap produk yang dihasilkan.
3. Biaya kegagalan internal (internal failure cost), yaitu biaya yang harus dikeluarkan karena perusahaan menghasilkan produk yang cacat, tapi cacat produk tersebut sudah diketahui sebelum produk tersebut sampai pada pelanggan.
4. Biaya kegagalan eksternal (external failure cost), yaitu biaya yang dikeluarkan perusahaan karena menghasilkan produk yang cacat, dan produk ini telah diterima oleh konsumen.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2.1.3 Empati

Sebenarnya bukanlah hal sulit dalam mengambil hati nasabah. Bila kita memberikan perhatian yang tulus dan peduli terhadap kebutuhan nasabah dan secara cepat menanggapi tuntutan tersebut, dapat dipastikan nasabah akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Menurut Baron (2000), empati (empathy) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasbah dengan berupaya memahami keinginan nasabah dimana suatu perbankan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah. Indikator empati dapat diukur dengan mempunyai rasa peduli terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah, karyawan dapat berkomunikasi dengan baik, perhatian secara individual kepada nasabah dan memahami kebutuhan nasabah agar nasabah dapat merasa dihargai.

Parasuraman (Assauri, 2000) menyatakan ada 10 bagian yang dapat menjadi penentu kualitas pelayanan kepada pelanggan, salah satunya adalah courtesy, dalam kegiatan ini adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh karyawan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan yang tercermin dari pribadi karyawan seperti sikap sopan dalam memberikan pelayanan, sehingga karyawan mampu memenangkan hati pelanggan. Adanya rasa simpati dari pihak pengelola bank merupakan alat utama dalam memenuhi harapan nasabah untuk diperlakukan secara istimewa tersebut. Dengan demikian rasa perhatian dari pihak pengelola bank dalam melayani nasabah merupakan nilai lebih bagi nasabah. Hal ini akan menambah kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan bank.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Hubungan empati (emphaty) dengan kepuasan nasabah adalah : empati (emphaty) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap empati (emphaty) maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi nasabah akan empati (emphaty) buruk maka kepuasan nasabah juga semakin rendah. Penelitian yang dilakukan Agung dan gunarsih (2004) menyebutkan bahwa variabel empati (emphaty) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar. Penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudi (2007) dalam judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall" dan Hartono (2006), yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Jateng Cabang Purworejo" juga mendapat hasil yang sama.

2.1.4 Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap (responsiveness) adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu nasabah yang segera dan tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat. Dalam hal ini yang penting adalah standar-standar yang digunakan harus sesuai dengan permintaan atau harapan, kecepat tanggapan yang diinginkan nasabah serta persepsi nasabah tentang kecepatan bukan didasarakan atas persepsi perbankan. Responsiveness terhadap kebutuhan nasabah serta kecepatan dan ketanggapan karyawan untuk

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

menolong dan mengatasi masalah nasabah debitur pada PT. BPR Satria Pertiwi Semarang untuk melayani nasabah dengan baik. Daya tanggap dapat diukur dengan mampu menyampaikan informasi dengan jelas, kecepatan dan ketepatan menyelesaikan keluhan, selalu siap membantu nasabah, kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

Bank merupakan lokasi yang secara umum merupakan tempat seseorang untuk bertransaksi. Oleh sebab itu penyedia jasa pelayanan perbankan harus mampu menanggapi setiap keluhan nasabah. Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak pengelola bank akan memberikan rasa kepercayaan kepada nasabah bahwa mereka akan selalu tertolong karena pihak pengelola bank dapat menanggapi semua keluhan nasabah dengan cepat dan tanggap.

Hubungan daya tanggap (responsiveness) dengan kepuasan nasabah adalah : daya tanggap (responsiveness) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap (responseiveness) maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi nasabah akan daya tanggap (responsiveness) buruk maka kepuasan nasabah juga semakin rendah. Penelitian yang dilakukan Agung dan gunarsih (2004) menyebutkan bahwa variabel daya tanggap (responsiveness) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar. Penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudi (2007) dalam judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall" dan Hartono (2006), yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jateng Cabang Purworejo" juga mendapat hasil yang sama

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2.1.5 Kepuasan Nasabah (Satisfaction)

Ketika nasabah merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang atau jasa yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain dan juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perusahaan tersebut dan produk-produknya. Juga kecil kemungkinannya mereka berpaling ke pesaing-pesaing perusahaan. Mempertahankan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang.

Namun demikian, perusahaan harus berhati-hati agar tidak terjebak pada keyakinan bahwa pelanggan harus dipuaskan tak peduli berapapun biayanya. Tidak semua pelanggan memiliki nilai yang sama bagi perusahaan. Beberapa pelanggan layak menerima perhatian dan pelayanan yang lebih dibandingkan pelanggan lain. Ada pelanggan yang tidak akan pernah memberikan umpan balik tak peduli berapa banyak perhatian yang kita berikan pada mereka, dan tak peduli berapa puasnya mereka. Dengan demikian, antusiasme tentang kepuasan pelanggan harus didukung oleh analisa-analisa yang tajam (Barnes,2003:189).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2.1.4.1 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Zheithaml dan Bitner (2003:87) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Fitur produk dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa. Untuk jasa perbankan, fitur yang penting meliputi karyawan yang sangat membantu dan sopan, ruang transaksi yang nyaman, sarana pelayanan yang menyenangkan, dan sebagainya. Dalam melakukan studi kepuasan, banyak perusahaan menggunakan kelompok fokus untuk menentukan fitur dan atribut penting dari jasa dan kemudian mengukur persepsi pelanggan terhadap fitur tersebut.

2. Emosi pelanggan. Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan pelanggan (good mood atau bad mood) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa. Emosi spesifik juga dapat disebabkan oleh pengalaman konsumsi, yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa. Emosi positif seperti perasaan bahagia, senang, gembira akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, emosi negatif seperti kesedihan, duka, penyesalan dan kemarahan dapat menurunkan tingkat kepuasan.

3. Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (equity and fairness). Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kewajaran dan keadilan. Pelanggan bertanya pada diri mereka: Apakah saya diperlakukan secara baik dibandingkan dengan pelanggan lain? Apakah pelanggan lain mendapat pelayanan yang lebih baik, harga yang lebih baik, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya membayar dengan harga yang wajar untuk jasa yang saya beli? Dugaan mengenai equity dan fairness adalah penting bagi persepsi kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa.

2.1.4.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah

Pengukuran terhadap kepuasan nasabah telah menjadi sesuatu yang sangat penting bagi perbankan. Hal ini disebabkan karena kepuasan nasabah dapat menjadi umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan nasabah.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Buchari Alma (2002:232), mengemukakan cara-cara mengukur kepuasan konsumen (disini berarti nasabah debitur) sebagai berikut :

a. Sistem Keluhan dan Saran (Complaint and Suggestion System)
   Banyak perusahaan yang berhubungan dengan konsumennya untuk menerima keluhan-keluhan yang dialami oleh konsumen. Perusahaan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau), kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain.
b. Survey Kepuasan Konsumen
   Tingkat keluhan yang disampaikan oleh konsumen tidak bisa disimpulkan secara umum untuk mengukur kepuasan konsumen pada umumnya.
c. Pembeli Bayangan (Ghost Shopping)
   Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai konsumen atau pembeli potensial produk perusahaan atau pesaing, kemudian mereka melaporkan hasil temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk atau jasa tersebut.
d. Analisis Konsumen yang Beralih (Lost Customer Analisys)
   Perusahaan sebaiknya menghubungi para konsumen yang telah berhenti atau yang telah pindah ke perusahaan lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

2.2 Hasil Penelitian terdahulu

1. Atmawati dan Wahyuddin (2007)

   Melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall". Variabel bebas yang digunakan adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta varibel tidak bebasnya adalah kepuasan pelanggan. Hasil uji koefisien regresi diperoleh bahwa semua variabel independen yang terdiri dari bukti

fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati siginifikan terhadap kepuasan konsumen.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Persamaan dengan penelitian saat ini :

a. Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah.
b. Penelitian ini mengunakan cara pengambilan data primer yang sama yaitu dengan cara kuisioner.
c. Penelitian ini melihat seberapa berpengaruhnya kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah pada suatu perusahaan tertentu.

Perbedaan dengan penelitian saat ini :

a. Penelitian diatas dilakukan pada perusahaan manufaktur sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada perusahaan perbankan.
b. Penelitian diatas menggunakan bukti fisik, jaminan dan keandalan sebagai variabel yang juga mempengaruh kepuasan nasabah sedangkan pada penelitian saat ini mengunakan kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap sebagai variabel yang berpengaruh kepuasan nasabah.

2. Dodik Agung dan Tri Gunarsih (2004)

Penelitian ini menggunakan judul " Analisis service quality terhadap kepuasan pelanggan: Studi Kasus pada PD BPR BANK PASAR KABUPATEN KARANGANYAR" menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et.Al (1998) yang menyatakan bahwa variabel bebas responsiveness, emphaty,

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

assurance, dan tangible secara individual maupun secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Persamaan dengan penelitian saat ini :

a. Peneltian diatas meneliti pengaruh kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah pada perusahan perbankan.
b. Penelitian diatas menggunakan perusahaan yang bergerak dibidang yang sama yaitu perbankan.
c. Penelitian diatas mempunyai hasil bahwa kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan memiliki pengaruh yang besar kepuasan nasabah terhadap suatu perusahaan, hasil seperti diatas inilah yang ingin peneliti buktikan juga pada bank yang berada di Indonesia tepatnya pada PT. BPR Krian Wijaya.

Perbedaan dengan penelitian saat ini :

a. Penelitian diatas lebih mengedepankan pelayanan dari pada kualitas pelayanan dalam penelitiannya.
b. Penelitian diatas menggunakan perusahaan perbankan yang berbentuk PD atau bank pasar.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3. Hartono (2006)

   Penelitian ini menggunakan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank JATENG CABANG PURWOREJO". Variabel bebas yang digunakan adalah kualitas pelayanan, empati (emphaty)dan daya tanggap (responsiveness) mampu menjelaskan variable kepuasan nasabah secara signifikan.

   Persamaan dengan penelitian saat ini :

   a. Penelitian tersebut diatas juga menggunakan kualitas pelayanan, empati (emphaty)dan daya tanggap (responsiveness) sebagai variabel bebas untuk mengetahui sejauh mana berpengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.
   b. Penelitian diatas menggunakan pengambilan data primer yang didapatkan melakui kuisioner, metode pengambilan data primer melalui kuisioner ini juga yang akan dilakukan pada penelitian saat ini.

   Perbedaan dengan penelitian saat ini :

   a. Penelitian dilakukan pada waktu dan lokasi penelitian yang berbeda, penelitian terdahulu di PT. Bank JATENG CABANG PURWOREJO sedangkan penelitian saat ini dilakukan di PT. BPR Krian Wijaya.
   b. Pengujian penelitian terdahulu menggunakan pengujian statistik determinasi, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan uji regresi linear berganda

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1 : Pengaruh positif Kualitas Pelayanan, Empati, dan Daya Tanggap Karyawan secara parsial terhadap kepuasan nasabah

H2 : Pengaruh positif Kualitas Pelayanan, Empati, dan Daya Tanggap karyawan secara simultan terhadap kepuasan nasabah

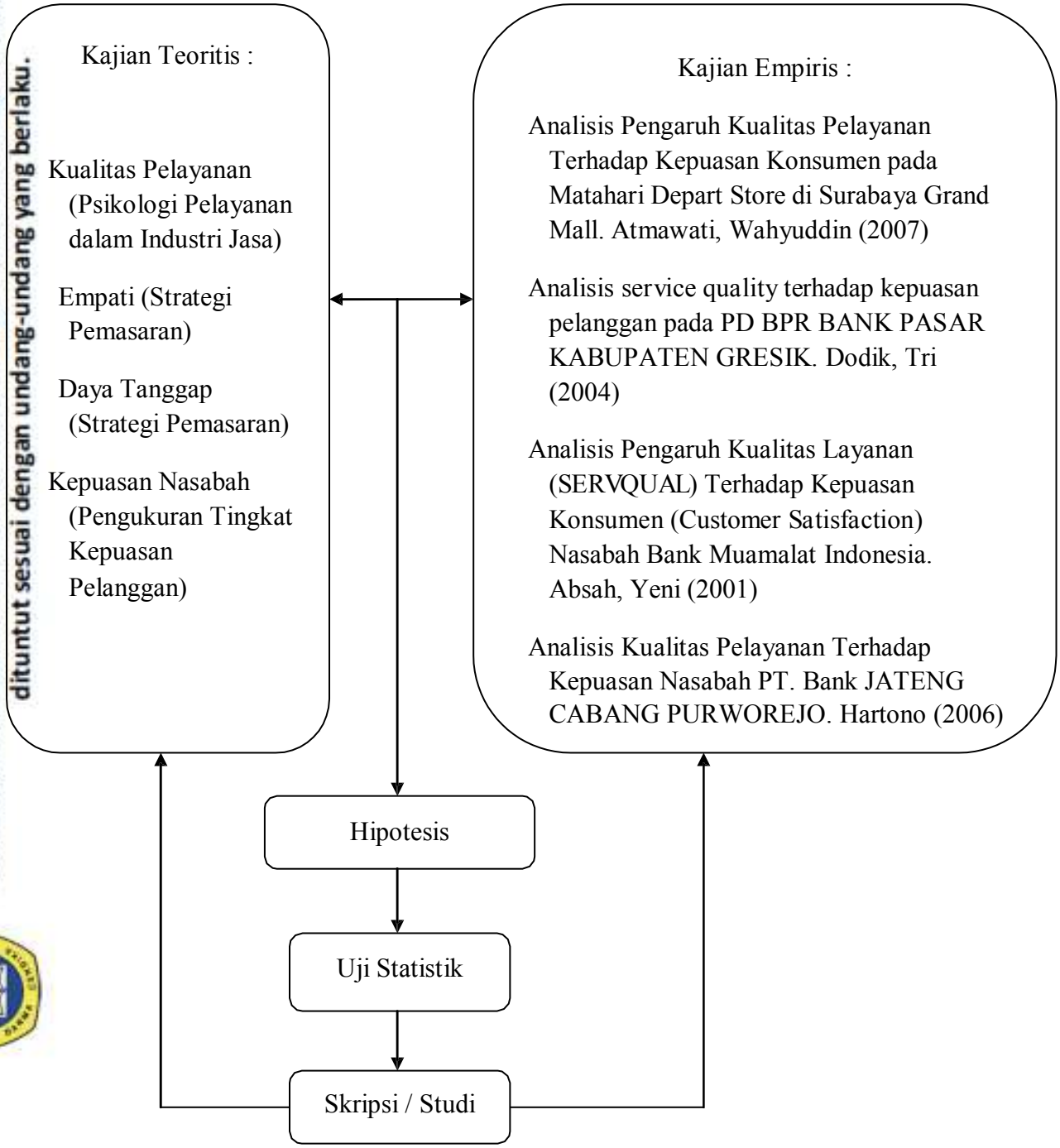
2.4 Rerangka Pemikiran

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti membuat kerangka pemikiran untuk mempermudah hubungan antar variabel dan alur penelitian dengan model sebagai berikut:

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Gambar 2.1

Rerangka Pemikiran



Sumber : Diolah penulis

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Meningkatkan tuntutan atau keinginan nasabah terhadap pelayanan perbankan yang berkualitas dan persaingan antar bank memaksa bank melakukan upaya-upaya khusus melalui pendekatan manajemen agar memiliki keunggulan bersaing. Tatik Suryani (2001:273) menjelaskan bahwa salah satu pendekatan manajeman yang dapat mendorong timbulnya budaya pelanggan atau nasabah yang bermutu adalah pendekatan pelayanan mutu total"

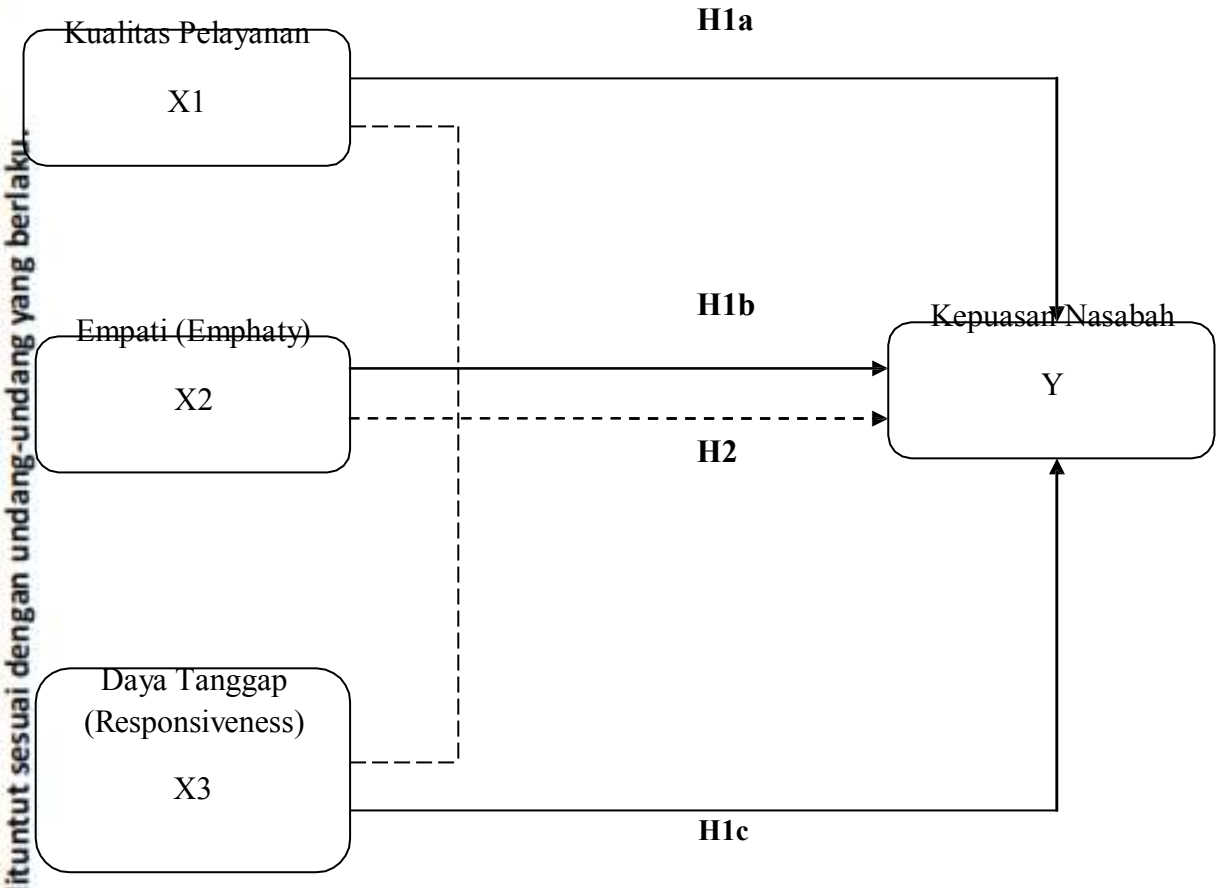
Berdasarkan gambar di atas maka peneliti dapat menggambarkan bagaimana pengaruh secara parsial dan simultan pengaruh variabel-variabel bebas dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Dengan adanya kualitas pelayanan yang ditingkatkan akan membawa dampak positif bagi kepuasan nasabah sehingga nasabah merasa bahwa pelayanan pada suatu perbankan tertentu dilakukan secara total. Selain itu empati dari karyawan juga saat mempengaruhi kepuasan nasabah, apabila karyawan memiliki empati terdapat nasabah maka nasabah akan dengan sendirinya mempercayakan semua uang yang dimilikinya untuk disimpan kepada suatu bank tertuntu (apabila nasabah tersebut nasabah kreditur), daya tanggap karyawan yang baik juga akan membawa dampak positif misal : seorang nasabah debitur memiliki keluhan maka karyawan harus segera dengan sigap mau untuk membantu menyelesaikan keluhan nasabah dengan baik dan ramah tanpa menyinggung atau membuat nasabah merasa asing.

Selain rerangka pemikiran dalam penelitian juga dibutuhkan sebuah rerangka konseptual agar penelitian tersebut dapat lebih terfokus dengan permasalahan yang akan dibahas. Rerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Gambar 2.2

Rerangka Konseptual



Sumber : Diolah penulis

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian atau gambaran (Obyek penelitian)

Obyek dalam penelitian ini adalah perusahan yang bergerak di bidang perbankan. Dengan menggunakan metode kuantitatif, sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui secara positif pengaruh kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah, maka obyek penelitian menggunakan studi kasus pada PT.BPR Krian Wijaya.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menurut tujuan penelitiannya termasuk dalam penelitian deskriptif yaitu menjelaskan aspek-aspek yang relevan dengan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah. Menurut jenis datanya penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian opini yang bertujuan untuk menyelidiki pandangan, persepsi, atau penilaian responden terhadap masalah tertentu yang berupa tanggapan responden terhadap diri atau kondisi lingkungan dan perubahannya, dan berdasarkan permasalahn yang diangkat, penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat kausal, yaitu menerangkan pengaruh variabel satu dengan variabel lainnya (Kuncoro, 2003). Penelitian yang dilakukan mengambil sampel dari responden pada satu perusahaan saja untuk memperoleh gambaran pengaruh kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan

terhadap kepuasan nasabah.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004). Dalam penelitian ini digunakan 2 variabel yaitu:

1. Variabel terikat (Dependent variable)

   Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2004). Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah Kepuasan Nasabah (Y)

2. Variabel Bebas (Independent variable)

   Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (Sugiyono, 2004). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan (X1), Empati (X2), Daya tanggap (X3)

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah sesuatu yang menjadi obyek pengamatan dalam penelitian yang berdasarkan atas sifat atau hal–hal yang dapat didefinisikan ataupun diobservasikan. Adapun variabel yang diamati adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X1)

   Kualitas pelayanan (service quality) dapat didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk jasa secara menyeluruh.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Kualitas pelayanan diukur dengan tiga indikator yaitu:

a. Bentuk fasilitas fisik yang disediakan
b. Penampilan karyawan
c. Pelayanan jasa dari awal hingga akhir (total)
d. Kualitas pelayanan yang diberikan mampu menghemat biaya, waktu dari nasabah

Pengukuran variable ini dilakukan dengan menggunakan skala likert, yaitu 1 sampai 5. Semakin besar nilai skor untuk instrumen yang dijawab maka akan menunjukkan tingginya penerapan perilaku produktif karyawan dalam perusahaan. Adapun instrumen pertanyaan ini diadopsi dari penelitian terhadulu (Wahyuddin,2007).

2. Empati (X2)

Empati (empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah, dengan berupaya memahami keinginan nasabah dimana PT. BPR Satria Pertiwi Semarang diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesisfik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.

Empati karyawan diukur dengan empat indikator yaitu:

a. Berempati kepada nasabah
b. kemampuan berkomunikasi

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

c. perhatian secara individu

d. keutamaan kepuasan nasabah

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert, yaitu 1 sampai 5. Semakin besar nilai skor untuk instrumen yang dijawab maka akan menunjukkan tingginya kepuasan dan kepercayaan nasabah kepada perusahaan. Adapun instrumen pertanyaan ini diadopsi dari penelitian terdahulu (Wahyuddin,2007).

3. Daya Tanggap (X3)

Daya tanggap (Responsiveness) adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu nasabah yang cepat dan tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas.

Daya tanggap diukur dengan 4 indikator yaitu

a. Kejelasan informasi penyampaian

b. Kecepatan dalam penanganan keluhan nasabah

c. Membantu penyelesaian kesulitan nasabah

d. Kecepatan pelayanan.

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert, yaitu 1 sampai 5. Semakin besar nilai skor untuk instrumen yang dijawab maka akan menunjukkan tingginya kepuasan dan kepercayaan nasabah kepada perusahaan. Adapun instrumen pertanyaan ini diadopsi dari penelitian terdahulu (Wahyuddin,2007).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah menurut Kotler (2001) adalah perasaan senang atau tidak seseorang yang muncul setelah terjadi proses membandingkan antara persepsinya terhadap produk maupun jasa dengan hasil dari produk maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan. Pada penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat perasaan dimana nasabah merasa puas atas kinerja jasa yang diterima dan diharapkan pada PT. BPR Krian Wijaya.

Kepuasan Nasabah diukur dengan tiga indikator yaitu:

a. Dapat memenuhi kebutuhan nasabah
b. Produk yang ditawarkan sesuai kebutuhan
c. produk-produk yang ditawarkan tidak memiliki komplain

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert, yaitu 1 sampai 5. Semakin besar nilai skor untuk instrumen yang dijawab maka akan menunjukkan tingginya kepuasan dan kepercayaan nasabah kepada perusahaan. Adapun instrumen pertanyaan ini diadopsi dari penelitian terdahulu (Wahyuddin,2007).

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan, atau Populasi merupakan kelompok subyek atau subyek yang memiliki ciri–ciri atau karakteristik-karakteristik tertentu yang berbeda dengan kelompok subyek atau obyek yang lain

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

dan kelompok tersebut akan dikenai generalisasi dari hasil penelitian (Sumargono, 2004:118). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah yang datang secara langsung, melakukan transaksi atau rekening aktif dan lebih dari 1 tahun menjadi nasabah dari PT. BPR Krian Wijaya.

3.5.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik dari populasi, sebagai contoh yang diambil dengan menggunakan cara–cara tertentu. Pada penelitian ini tidak semua anggota populasi dijadikan sample penelitian, namun hanya sebagian yang memenuhi kriteria yaitu nasabah debitur pada PT.BPR Krian Wijaya

3.6 Teknik Pengumpulan data

3.6.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Kuisioner

   Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang nantinya akan diberi nilai atau scoring. Kuisioner tersebut dibagikan kepada pihak yang berkepentingan yang secara langsung berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan batas waktu yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2. Wawancara (Interview)

   Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara yaitu metode pengumpulan data yang langsung diperoleh dari jawaban responden dengan cara mengadakan tanya jawab.

3.7 Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan peneliti adalah metode kuantitatif. Persepsi responden merupakan data kualitatif yang akan diukur dengan satuan skala sehingga hasilnya akan berbentuk angka. Selanjutnya angka atau skor tersebut diolah dengan menggunakan metode statistik, penggunaan metode ini adalah untuk memudahkan proses analisis data. Dari berbagai macam alat analisis peneliti menentukan beberapa alat analisis yang sesuai dengan kebutuhan guna pengujian hipotesis.

3.7.1 Uji Kualitas Data

3.7.1.1 Uji Validitas.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam melakukan pengujian validitas, digunakan alat ukur berupa program komputer yaitu SPSS for Windows 20, dan jika suatu alat ukur mempunyai korelasi yang signifikan antara skor item terhadap skor totalnya maka dikatakan alat skor tersebut adalah valid (Ghozali, 2001).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu-kewaktu. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antara jawaban pertanyaan. Karena dalam penelitian ini jawaban dari instrumen bersifat berjenjang atau tidak bersifat dikotomi (mempunyai dua alternatif jawaban) maka digunakan teknik pengujian dengan metode Alpha Crobach (Ghozali, 2001).

Dalam melakukan perhitungan Alpha, digunakan alat bantu program komputer yaitu SPSS for Windows 20. Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2001)

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data mengikuti sebaran normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan dengan metode Kolmogorov Smirnov (Sumarsono, 2002:40). Pedoman dalam mengambil keputusan apakah sebuah distribusi data mengikuti distribusi normal adalah :

1. Jika nilai signifikasi lebih kecil dari 5 % maka distribusi adalah tidak normal.
2. Jika nilai signifikasi lebih besar dari 5 % maka distribusi adalah normal.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3.7.2.2 Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance. Nilai cut off yang umum dipakai adalah nilai VIF > 10 (Ghozali dan Imam, 2006).

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterodasitisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedasitisitas (Ghozali,2006).

Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scartterplot antara nilai prediksi variable terikat atau dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara ZPRED dan SRESID, dimana sumbu Y adalah sumbu yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah diturdentized (Ghozali,2006).

Dasar pengambilan keputusan :

a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

3.7.3 Pengujian Model dan Hipotesis

3.7.3.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independent (kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap) terhadap variabel dependent yaitu kepuasan nasabah. Adapun persamaan regresi berganda yang dipergunakan adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 3\ X3 + e}$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

β1 = Koefisien regresi dari variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

X1 = Kualitas Pelayanan

β2 = Koefisien regresi dari variabel X2 (Empati)

X2 = Empati

β3 = Koefisien regresi dari variabel X3 (Daya Tanggap)

X3 = Daya Tanggap

e = Standard eror

3.7.3.2 Uji koefisien determinasi ($R^{2)}$

Uji R^2 atau sering disebut uji koefisien determinasi merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$), nilai

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

yang mendekati satu berarti vaiabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum untuk data silang (crossection) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali,2007).

3.7.4 Uji Hipotesis

Pengujian terhadap masing-masing hipotesis dilakukan dengan cara sebagai berikut : uji signifikan (pengaruh nyata) variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y) baik secara parsial maupun secara bersama-sama pada hipotesis 1 (H1) sampai dengan hipotesis 4 (H4) dilakukan dengan uji statistik t (t-test) dan uji F (F-test) pada level 5% (α =0,05).

3.7.4.1 Uji t

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan pada penelitian ini. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan pengujian secara parsial menggunakan uji t. Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependent (Ghozali, 2006). Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan menentukan derajat kepercayaan 95% (α =0,05) dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa, maka cara yang dilakukan adalah :

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

H0 : β = 0, artinya variabel X1, X2, dan X3 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y.

H1 : β = 0, artinya variabel X1, X2, dan X3 mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y.

Dasar pengambilan keputusan dapat dengan tiga cara:

1. Dengan membandingkan t hitung dan t tabel.
   - Apabila t hitung > t tabel, maka ada pengaruh antara variabel X masing-masing dengan variabel Y. (Ho ditolak dan H1 diterima)
   - Apabila t hitung < t tabel, maka tidak ada pengaruh antara variabel X masing-masing dengan variabel Y. (H1 diterima dan Ho ditolak)
2. Dengan menggunakan angka signifikasi.
   - Apabila angka signifikasi < 0,05 maka Ho ditolak dan H1 diterima.
   - Apabila angka signifikasi > 0,05 maka Ho diterima dan H1 ditolak.
3. Membuat kesimpulan

   Bila (P Value) < 0,05 maka Ho ditolak dan H1 diterima. Artinya variabel independent secara parsial mempengaruhi variabel dependent.

   Bila (P Value) > 0,05 maka Ho diterima dan H1 ditolak. Artinya variabel independent secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependent. Mencari t hitung dengan rumus :

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

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Keterangan :

R = keofesien korelasi

R^2 = koefisien determinasi

n = banyaknya sampel

3.7.4.2 Uji F

Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu apakah variabel X1, X2, X3 benar-benar berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel Y.

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan menentukan derajat kepercayaan 95% (α =0,05) dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa, maka cara yang dilakukan adalah :

Ho : $\beta 1 = \beta 2 = \beta 3 = 0$, artinya tidak ada pengaruh kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap, secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

H1 : $\beta 1 \neq \beta 2 \neq \beta 3 \neq 0$, artinya ada pengaruh secara kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap, simultan terhadap kepuasan nasabah

Kriteria Pengujiannya dengan taraf signifikansi sebesar 5% maka:

Apabila F hitung > F tabel, maka Ho ditolak dan H1 diterima, berarti masing-masing variabel independent secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent.

Apabila F hitung < F tabel, maka Ho di terima dan H1 ditolak, berarti masing-masing variabel independent secara bersama-sama

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent.

Menentukan signifikansi

Nilai signifikasi (P Value) < 0,05 maka Ho ditolak dan H1 diterima.

Nilai signifikasi (P Value) > 0,05 maka Ho diterima dan H1 ditolak.

Membuat kesimpulan

Bila (P Value) < 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya variable independent secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel dependent.

Bila (P Value) > 0,05 maka H0 diterima dan H1 ditolak. Artinya variabel independent secara simultan (bersama-sama) tidak mempengaruhi variabel dependent.

Mencari rumus F hitung ialah :

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

Keterangan :

R^2 = koefisien determinasi

k = banyaknya variabel bebas

n = banyaknya sampel

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. BPR Krian Wijaya

Sejarah singkat lembaga perkreditan rakyat dimulai pada masa kolonial Belanda pada abad ke-19 dengan dibentuknya Lumbung Desa, Bank Desa, Bank Tani, dan Bank Dagang Desa, dengan tujuan membantu para petani, pegawai, dan buruh untuk melepaskan diri dari jerat pelepas uang (rentenir) yang memberikan kredit dengan bunga tinggi. Pasca kemerdekaan Indonesia, didirikan beberapa jenis lembaga keuangan kecil dan lembaga keuangan di pedesaan seperti Bank Pasar, Bank Karya Produksi Desa (BKPD), dan mulai awal 1970an, Lembaga Dana Kredit Pedesaan (LDKP) oleh Pemerintah Daerah.

Pada tahun 1988, Pemerintah mengeluarkan Paket Kebijakan Oktober 1988 (PAKTO 1988) melalui Keputusan Presiden RI No.38 yang menjadi momentum awal pendirian BPR-BPR baru. Kebijakan tersebut memberikan kejelasan mengenai keberadaan dan kegiatan usaha "Bank Perkreditan Rakyat" atau BPR. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang No.7 tentang Perbankan tahun 1992 (UU No.7/1992 tentang Perbankan) yang telah diubah menjadi Undang-undang N0. 10 tahun 1998 (UU No.10/1998), BPR diberikan landasan hukum yang jelas sebagai salah satu jenis bank selain Bank Umum.

Sesuai UU No.10/1998 tentang Perbankan, Lembaga Keuangan Bukan Bank yang telah memperoleh izin usaha dari Menteri Keuangan dapat menyesuaikan kegiatan usahanya sebagai bank. Selain itu, dinyatakan juga bahwa lembaga-lembaga keuangan kecil seperti Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pasar,

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Bank Pegawai, LPN, LPD, BKD, BKK, KURK, LPK, BKPD, dan lembaga-lembaga lainnya yang dipersamakan dengan itu dapat diberikan status sebagai BPR dengan memenuhi persyaratan dan tata cara yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah (PP).

BPR Krian Wijaya sebagai salah satu bentuk bank perkreditan rakyat (BPR) di Indonesia tidak lepas dari sejarah BPR–BPR pada umumnya. Sebagai bank perkreditan rakyat yang status hukumnya disahkan dalam paket kebijakan keuangan moneter dan perbankan melalui paket oktober (Pakto) tanggal 27 oktober 1988. Pada hakekatnya BPR merupakan penjelmaan model baru dari lumbung desa dan bank desa dengan beraneka ragam nama yang ada khususnya di pulau jawa sejak akhir 1890-an hingga tahun 1967. Sejak dikeluarkannya undang-undang pokok perbankan, status hukumnya diperjelas dengan izin dari menteri keuangan, diikuti dengan upaya pembenahan terhadap badan–badan kredit desa yang berproses menjadi lembaga keuangan bank.

Lumbung desa dengan sistem perkreditan bagi masyarakat tani di pedesaan karena pada waktu itu beredaran uang belum menjangkau masyarakat tani di pedesaan sebagai pinjaman dalam nature (khususnya padi) lebih menguntungkan dan lebih praktis dari pada pinjaman dalam bentuk uang. Selain itu pinjaman nature (padi) tidak akan menggangu kestabilan harga padi yang menjadi penghasilan utama masyarakat desa. Karena stuktur ekonomi, sosial dan administrasi masyarakat desa sudang banyak mengalami perubahan sebagai akibat dari proses pembangunan, maka keberadaan BPR tidak lagi persis seperti lumbung desa zaman dahulu. Namun demikian, paling tidak keberadaan BPR pada masa sekarang ini diharapkan mampu menjadi alternatif pengganti yang

terbaik bagi fungsi dan peranan lumbung desa dan bank desa dalam melindungi petani dari gejolak harga padi dan resiko kegagalan dalam produksi serta ketergantungan petani terhadap rentenir.

Pada awal bulan September 1999 masyarakat menginginkan untuk menghindari ketergantungan mereka pada rentenir, mereka berusaha untuk melepaskan diri dari jeratan rentenir yang terus merajarela. Masyarakat krian meminta bantuan kepada salah seorang pengusaha yang baik hati untuk membantu mereka, maka pengusaha tersebut merasa kasihan beliau membuka sebuah unit simpan pinjam yang dapat diikuti oleh seluruh masyarakat krian agar tidak lagi menjadi korban akan kejamnya rentenir. Setelah beberapan tahun unit simpan pinjam beliau menjadi semakin berkembang, maka beliau ingin mendirikan sebuah bank untuk lebih mencukupi dan membatu kebutuhan masyarakat krian yang semakin lama semakin sulit untuk dapat dipenuhi karena unit simpan pinjam yang tidak memadai. Usaha beliau berbuah maka berdirilah PT. BPR Krian Wijaya pada tahun 2001 yang tidak gampang dalam mendapatkan ijin modal dasar atau modal awal sebesar 1.000.000.000 (satu miliar rupiah) yang harus di keluarkan beliau untuk dapat membuat sebuah perbankan. Modal tersebut beliau dapatkan dari uang pribadi, uang saudara dan para sahabat yang mau menjadi mitra bisnis. Beliau bernama Paulus Wijaya oleh karena itu bank yang didirikannya diberi nama bank Krian Wijaya. PT. BPR Krian Wijaya dahulu terletak di rumah bapak Paulus Wijaya di jalan Gondang No. 104-106. PT. BPR Krian Wijaya adalah salah satu bank konvensional, PT. BPR Krian Wijaya mengalami perubahan-perubahan besar, yang didorong oleh kesadaran akan jati diri, semangat, serta harapan baru yang timbul di lingkungan karyawannya.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Langkah–langkah awal BPR Krian Wijaya menuju perubahan dimulai diparuh kedua tahun 2004. Bulan Juli 2004, sesuai dengan harapan BPR Krian Wijaya memperkenalkan logo baru dan menjalin kerjasama baru dengan beberapa perusahan sahabat.

Dengan keunggulan pengalaman, keterampilan, persepsi, inovasi dan sekaligus kecermatan dalam melangkah, PT. BPR Krian Wijaya berharap dapat menjadi salah satu perusahaan terkemuka di Indonesia. PT. BPR Krian Wijaya Berdiri pada tahun 2001 bulan Oktober yang dulunya berlokasi di jalan Gondang No. 104-106 berpindah lokasi Raya Kemerakan No. 84 Krian pada tahun 2004.

4.1.2 Visi dan Misi PT BPR Krian Wijaya

Visi Perusahaan : Menjadi perusahaan jasa perbankan yang dapat dipercaya dan menjadi primadona bagi nasabah atau masyarakat, Karyawan/pengeloa dan pemegang saham/penanam modal Menjadi perusahaan jasaperbankan yang mandiri, tampil beda dan jadi nomor satu dalam kreativitas, inovasi, dan prestasi.

Misi Perusahaan : Memberikan pelayanan yang terbaik secara profesional dan berkesinambungan serta memasyarakatkan jasa-jasa perbankan kepada masyarakat Membantu peningkatan taraf hidup golongan ekonomi kecil dan menengah melalui peningkatan usaha dengan bantuan permodalan serta peningkatan budaya sadar menabung.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.1.3 Struktur Oganisasi dari PT. BPR Krian Wijaya

Struktur organisasi adalah kerangka yang menunjukkan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian dalam usahanya mencapai tujuan perusahaan. Pada PT. BPR Krian Wijaya kekuasaan dan tanggung jawab tertinggi pada perusahaan terletak pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Seperti lazimnya pada perusahaan yang berbadan hukum Perseroan Terbatas, dalam struktur PT. BPR Krian Wijaya juga terdapat Komisaris yang bertugas atau berfungsi melakukan pengawasan terhadap kelancaran jalannya perseroan. Disamping RUPS dan Komisaris, PT. BPR Krian Wijaya mempunyai direksi sebanyak tiga orang, yaitu satu orang Direksi utama, dan dua anggota direksi sebagai direktur yang membidangi 2 devisi yaitu devisi operasional dan devisi bisnis.

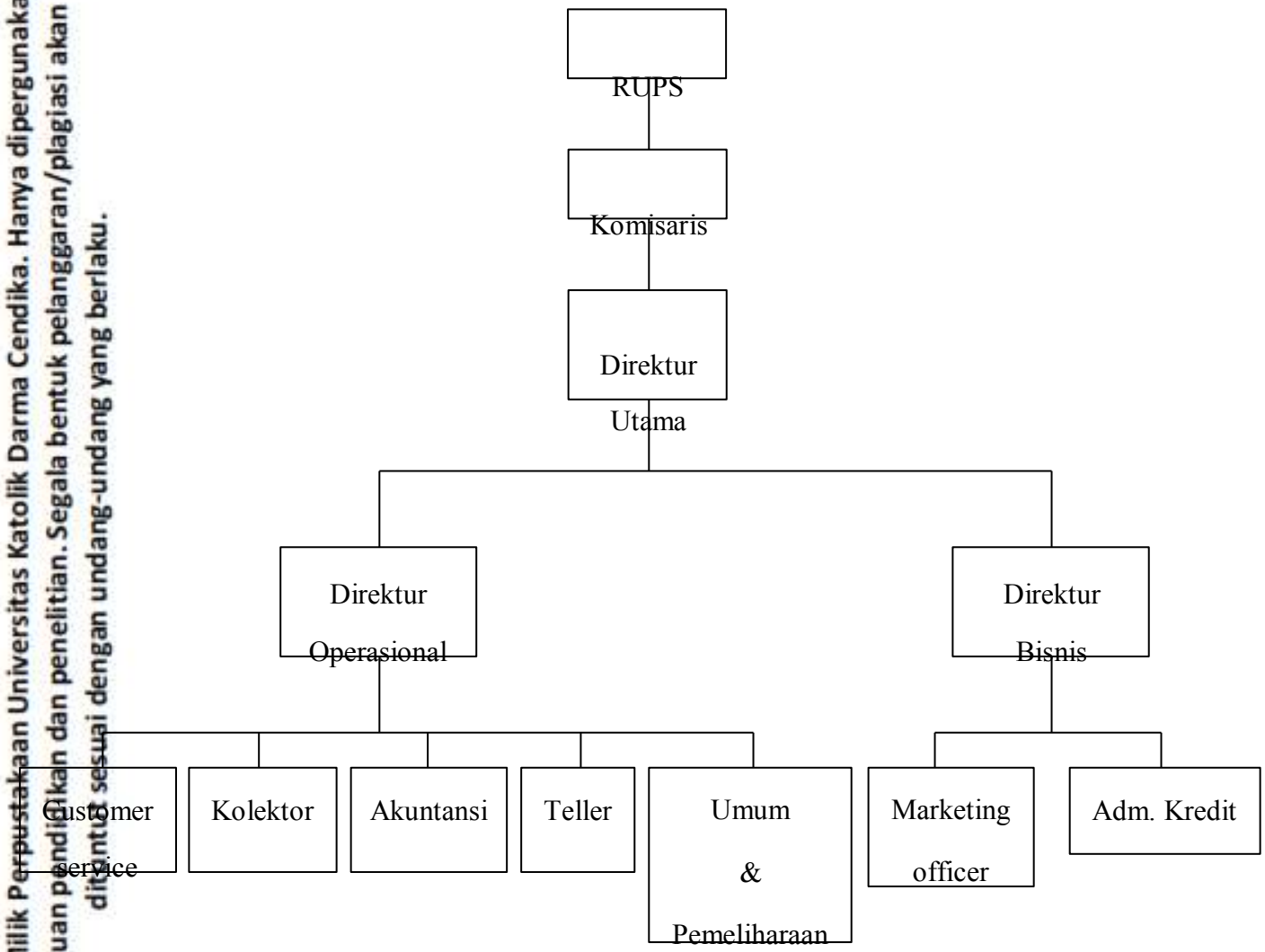
Bagan struktur organisasi PT. BPR Krian Wijaya dapat dilihat sebagai berikut:

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan ditindak sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT.PBR Krian Wijaya



Sumber : PT. BPR Krian Wijaya

Adapun tugas dari masing-masing bagian dalam stuktur organisasi PT. BPR Krian Wijaya adalah sebagai berikut :

a. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Menetapkan anggaran dasar

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Mengangkat atau memberhentikan Komisaris dan Direksi

Memiliki wewenang yang tidak dapat didelegasikan kepada Komisaris

Membuat Keputusan delegasi wewenang terbatas kepada Komisaris

Memberi persetujuan rencana kegiatan dan anggaran tahunan (RKAT)

Menerima atau menolak pertanggung jawaban Direksi atau Komisaris

b. Komisaris

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Melakukan pengawasan umum terhadap Direksi dan perseroan

Penasehat Direksi

Mengadakan rapat Komisaris minimal 4 (empat) kali dalam setahun

Dalam keadaan tertentu, menjalankan tugas Direksi sesuai undang-undang yang berlaku

c. Direksi

Tuganya adalah sebagai berikut :

Melakukan pengurusan Perseroan atau Bank

Bertindak untuk dan atas nama atau mewakili Bank didepan dan atau diluar Pengadilan

Mempertanggung jawabkan pengurusan Bank kepada RUPS

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

d. Costumer service

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Memberi informasi dan melakukan pemasaran produk kepada calon nasabah

Melayani nasabah

e. Kolektor

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Melaksanakan berbagai pekerjaan yang berhubungan dan mendukung bidang kolektor

Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Direktur Operasional dan atau Direktur Utama.

f. Akuntansi

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Membuat Jurnal tentang transaksi-transaksi yang ada

Membuat laporan atau out put proses komputer

g. Teller

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Memberi pelayanan nasabah atas transaksi kas

Melakukan pencatatan transaksi melalui system

Melakukan pengelolaan kas operasional sehari-hari

h. Umum dan Pemeliharaan

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Mendukung kelancaran kegiatan operasional

Melakukan pelayanan intern

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

i. Marketing officer

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Mencari dan membina nasabah

Melakukan pembinaan dan pengawasaan terhadap nasabah

Melakukan penyelesaian masalah

j. Adm. Kredit

Tugasnya adalah sebagai berikut :

Melakukan Dokumentasi

Mencatat semua kegiatan Administrasi

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian di lapangan terdapat banyak sekali masalah yang terdapat pada perusahaan namun tidak semua masalah yang ada diambil akan dijadikan sebagai masalah-masalah yang akan dibahas pada penelitian ini. Adapun masalah yang akan disorot atau yang akan dilihat adalah masalah tentang kepuasan nasabah akan cara kerja bank tersebut. Dari tahun ketahun nasabah PT. BPR Krian Wijaya semakin mengalami peningkatan yang dapat dilihat pada tabel 1.1, namun dari peningkatan nasabah tersebut juga terdapat masalah yang semakin banyak pula masalah tersebut terdiri dari seputar keluhan-keluhan nasabah tentang kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan dalam menangani kepuasan nasabah yang dapat dilihat pada tabel 1.2.

Dari data-data yang diperoleh diatas maka peneliti melakukan penelitian secara langsung kepada para nasabah yang datang dan bertransaksi dengan cara meminta sedikit waktu agar mau meluangkan waktu mereka untuk mengisi

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

kuesioner yang telah peneliti sediakan. Tidak semua nasabah mau meluangkan waktunya dan dapat dengan baik memberikan jawaban sesuai dengan keinginan peneliti namun tidak sedikit pula nasabah yang mau mengisi kuesioner sesuai dengan apa yang mereka rasakan dan sesuai dengan yang peneliti harapkan.

Menurut PT. BPR Krian Wijaya, jumlah rata-rata pengunjung atau nasabah perminggu adalah 280 orang dalam bulan april 2012. Penulis menggunakan angka ini sebagai jumlah populasi konsumen PT. BPR Krian wijaya. Kemudian untuk menghitung sampel yang dibutuhkan dapat ditentukan dengan rumus yang di kemukakan oleh Slovin yang dikutip oleh Husein Umar (2002:141).

Rumus :

n = N / (1 + N.e2)

Keterangan

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Penulis menggunakan 10%.

n = 280 / (1 + 280 x 0,1 x 0,1)

n = 73.68 atau 74

dengan batas kelonggaran karena ketidaktelitian sebesar 10%, oleh karena itu dalam penelitian ini akan diambil sampel sebesar 74 orang atau responden. Sedangkan untuk teknik pengambilan sampel menggunakan metode proportionate stratified random sampling. Teknik proportionate stratified random sampling ini digunakan bila populasi

mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan yang memiliki karakteristik berbeda-beda yaitu berdasarkan umur atau usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status pekerjaan, dan tingkat penghasilan. Untuk lebih memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai jumlah responden seperti diterangkan di bawah ini:

1. Usia Nasabah

   Usia seseorang mempengaruhi sifat dan tindakan seseorang dalam bertransaksi di bank. Pada tabel 4.1 dapat dilihat hasil penelitian berdasarkan usia yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1

Dekripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia responden	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	21-29	10	17
3	30-39	30	47
4	40-49	27	33
5	>50	7	3
Total		74	100

Sumber : Diolah penulis

Frekuensi responden menurut umur pada tabel 4.1 diatas ada sebanyak 30 responden atau sebesar 47 % yang berada pada interval usia 30-39 tahun. Data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang

sering datang ke PT. BPR Krian Wijaya adalah nasabah yang berusia 30-39 tahun.

2. Jenis Kelamin responden

Jenis kelamin mempunyai pengaruh bagi setiap individu untuk mampu mengambil suatu keputusan terhadap masalah yang sedang dihadapinya. Pada tabel 4.2 dikemukakan hasil penelitian melalui penyebaran kuisioner berdasarkan jenis kelamin responden.

Tabel 4.2

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah responden	Prosentase (%)
1	Laki-laki	40	60
2	Perempuan	34	40
	Total	74	100

Sumber : Diolah penulis

Dari hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 40 orang atau sebanyak 60% . Dapat dilihat bahwa yang sering melakukan transaksi pada PT. BPR Krian Wijaya secara langsung adalah laki-laki.

3. Pendidikan responden

Tingkat pendidikan seseorang berpengaruh terhadap tingkat pemahaman yang dimiliki seseorang terhadap fenomena sosial yang ada disekitar dan juga terhadap aktifitas yang dilakukan untuk

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

memenuhi kebutuhan. Semakin tinggi tingkat pendidikannya, maka semakin tinggi pula pemahaman terhadap tindakan yang seharusnya dilakukan untuk melakukan suatu kegiatan atau aktifitas. Hal tersebut merupakan salah satu faktor yang mempemgaruhi dalam proses bertransaksi di bank. Berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan kepada responden, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.3

Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SMA	23	27
2	Diploma	10	13
3	Sarjana atau Sederajat	41	60
	Total	74	100

Sumber : Diolah penulis

Dari hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berpendidikan sarjana atau sederajat dengan jumlah 41 orang atau sebanyak 60% . Dapat dilihat bahwa pada PT. BPR Krian Wijaya nasabah yang paling banyak bergabung adalah yang berpendidikan sarjana.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4. Pekerjaan responden

Jenis pekerjaan responden mempengaruhi besarnya penghasilan per bulan responden. Berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan kepada responden, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.4

Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah responden	Prosentase (%)
1	PNS	20	33
2	Wiraswasta	28	47
3	Pegawai Swasta	17	17
4	Pelajar atau Mahasiswa	9	3
	Total	74	100

Sumber : Diolah penulis

Dari tabel 4.4 diketahui bahwa mayoritas respondeng bekerja sebagai wiraswasta yakni berjumlah 28 orang atau sebesar 47%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah dari PT. BPR Krian Wijaya kurang lebih rata-rata semua berprofesi sebagai wiraswasta yang meminjam modal dari bank ini.

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi penelitian adalah hasil penelitian yang menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah, berdasarkan tanggapan responden sebagai kelayakan

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

responden dalam memberikan informasi terhadap pertanyaan kuesioner yang diajukan. Dalam kuesioner terdapat indikator pertanyaan diberi jawaban yang terdiri dari 5 kategori, yaitu : (Danim, 2002 : 191).

1. Sangat Setuju Skor = 5
2. Setuju Skor = 4
3. Kurang Setuju Skor = 3
4. Tidak Setuju Skor = 2
5. Sangat Tidak Setuju Skor = 1

Untuk melihat tingkat persepsi perilaku konsumen terhadap indikator-indikator yang ditanyakan, maka disusun kelas-kelas dengan jarak interval. (Razak Munir,2002 : 212), sebagai berikut:

Jumlah skor tertinggi 5 x 100 = 500

Jumlah skor terendah 1 x 100 = 100 -

= 400

Sehingga range untuk hasil survey = $\frac{500 - 100}{5} = 80$

Tabel 4.5

Tabel Interval

Kelas	Interval	Kategori
1	100 – 180	Sangat Tidak Memuaskan/Sangat Tidak Baik
2	181 – 260	Kurang Memuaskan/Kurang Baik
3	261 – 340	Cukup Memuaskan/Cukup Baik
4	341 – 420	Memuaskan/Baik
5	421 – 500	Sangat Memuaskan/Sangat Baik

Sumber data: Diolah penulis, 2012

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.2.2.1 Deskripsi Hasil Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.6

Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan

Item	Jawaban					Rata-rata Skor
	1	2	3	4	5	
Pertanyaan 1	5	7	18	22	22	3.66
Pertanyaan 2	2	15	22	25	10	3.35
pertanyaan 3	3	13	24	19	15	3.40
Pertanyaan 4	1	6	30	23	14	3.24
Pertanyaan 5	4	10	30	13	17	3.39
Pertanyaan 6	-	-	36	28	10	3.64
Pertanyaan 7	-	29	31	14	-	2.79

Sumber data : Diolah penulis,2012

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan atau dapat diketahui bahwa jumlah jawaban responden sebesar 332 jawaban yang apabila dihubungkan dengan tabel interval maka berada pada katergori cukup memuaskan atau cukup baik dengan prosentasenya sebesar (332:518) x 100% = 64.09%

Dengan memperhatikan jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen sudah puas terhadap kemampuan bank dalam memberikan kualitas pelayanan yang dijanjikan. Kemudian dengan masih adanya jawaban responden kurang setuju, berarti bank masih perlu melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan untuk di masa yang akan datang agar nasabah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.2.2.2 Deskripsi Hasil Responden pada variabel Empati

Tabel 4.7

Deskripsi Jawaban Responden Variabel Empati

Item	Jawaban					Rata-rata Skor
	1	2	3	4	5	
Pertanyaan 1	7	10	19	21	17	3.41
Pertanyaan 2	3	15	20	25	11	3.35
pertanyaan 3	10	20	17	10	17	3.05
Pertanyaan 4	20	10	10	15	19	3.04
Pertanyaan 5	8	18	17	11	20	3.22

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan atau dapat diketahui bahwa jumlah jawaban responden sebesar 320 jawaban yang apabila dihubungkan dengan tabel interval maka berada pada katergori cukup memuaskan atau cukup baik dengan prosentasenya sebesar (320:370) x 100% = 86,48%

Dengan memperhatikan jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen sudah puas terhadap empati yang diberikan oleh karyawan. Kemudian dengan masih adanya jawaban responden kurang setuju, berarti bank masih perlu melakukan perbaikan disisi karyawan untuk di masa yang akan datang agar nasabah merasa puas terhadap kinerja dari karyawan bank yang diberikan.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.2.2.3 Deskripsi Hasil Responden pada variabel Daya Tanggap

Tabel 4.8

Deskripsi Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap

Item	Jawaban					Rata-rata Skor
	1	2	3	4	5	
Pertanyaan 1	4	8	10	22	30	3.89
Pertanyaan 2	5	9	23	24	13	3.41
pertanyaan 3	6	23	10	18	17	3.22
Pertanyaan 4	1	22	16	17	18	3.39
Pertanyaan 5	9	20	15	18	12	3.05

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan atau dapat diketahui bahwa jumlah jawaban responden sebesar 337 jawaban yang apabila dihubungkan dengan tabel interval maka berada pada katergori cukup memuaskan atau cukup baik dengan prosentasenya sebesar (337:370) x 100% = 91,08%

Dengan memperhatikan jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen sudah puas terhadap daya tanggap karyawan. Kemudian dengan masih adanya jawaban responden kurang setuju, berarti bank masih perlu melakukan perbaikan disisi karyawan untuk di masa yang akan datang agar daya tanggap karyawan dapat lebih baik lagi.

4.2.2.4 Deskripsi Hasil Responden pada Variabel Kepuasan nabah

Tabel 4.9

Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah

Item	Jawaban					Rata-rata Skor
	1	2	3	4	5	
Pertanyaan 1	3	13	20	14	24	3.58
Pertanyaan 2	4	15	11	20	24	3.60
pertanyaan 3	7	11	15	19	22	3.51
Pertanyaan 4	1	19	25	14	15	3.31
Pertanyaan 5	9	10	15	23	17	3.39

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan atau dapat diketahui bahwa jumlah jawaban responden sebesar 346 jawaban yang apabila dihubungkan dengan tabel interval maka berada pada katergori memuaskan atau baik dengan prosentasenya sebesar (346:370) x 100% = 93.51%.

Dengan memperhatikan jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa bahwa belum merasakan adanya kepuasan nasabah yang telah tercapai. Oleh karena itu bank harus memperbaiki seluruh kinerja pada perusahaan baik dari segi kenyamanan, karyawan dan yang berhubungan langsung dengan kepuasan nasabah.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Uji Kualitas data

4.3.1.1 Uji Validitas

Sebuah instrument dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang hendak diukur dari variabel yang diteliti. Teknik yang digunakan untuk uji validitas ini adalah korelasi product momentdengan $\alpha = 0{,}05$ dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor totalnya. Adapun hasil uji validitas dengan menggunakan bantuan aplikasi program SPSS 20 dapat disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner

No	Butiran dalam Kuesioner	Koefisien Korelasi (r-hitung)	Nilai Kritis (r-tabel)	Taraf Sig.	Ket.
1	Kualitas pelayanan				
	Pertanyaan 1	0.393	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 2	0.329	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 3	0.515	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 4	0.448	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan5	0.626	0.227	0.05	Valid
2	Empati				
	Pertanyaan 1	0.403	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 2	0.330	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 3	0.240	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 4	0.562	0.227	0.05	Valid

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

	Pertanyaan 5	0.321	0.227	0.05	Valid
3	Daya tanggap				
	Pertanyaan 1	0.600	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 2	0.232	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 3	0.538	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 4	0.313	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 5	0.569	0.227	0.05	Valid
4	Kepuasan nasabah				
	Pertanyaan 1	0.397	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 2	0.547	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 3	0.435	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 4	0.431	0.227	0.05	Valid
	Pertanyaan 5	0.604	0.227	0.05	Valid

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Menurut Arikunto dalam Duwi Priyatno (2009:17) bahwa apabila r hitung > r tabel, maka dapat dikatakan bahwa suatu instrumen adalah valid. Dari hasil pengujian validitas pada tabel 5.6 dapat dilihat bahwa keseluruhan item variabel penelitian mempunyai r hitung > r tabel pada tinggkat kesalahan 5% (α=0,05) dan n = 74 diperoleh r tabel = 0,227 maka dapat diketahui r hasil tiap-tiap item > 0,227 sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan item variabel penelitian adalah valid untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Menurut Arikunto (Duwi Priyanto, 2009:25) untuk menguji reliabilitas digunakan Teknik Alpha cronbach, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel)bila memiliki koefisien kehandalan atau alpha sebesar 0,5 atau lebih. Adapun hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap intrumen penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 4.11

Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha	Status
1	Kualitas Pelayanan	0.762	Reliabel
2	Empati	0.712	Reliabel
3	Daya tanggap	0.732	Reliabel
4	Kepuasan Nasabah	0.819	Reliabel

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Hal ini dapat dikatakan nilai koefisien reliabilitas, dimana variabel kualitas pelayanan (X1). empati (X2), daya tanggap (X3) dan kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha (α)* > 0,5 yang berarti semua variabel reliabel. Hal ini berarti bahwa item pertanyaan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten dalam arti jika pertanyaan tersebut diajukan lagi akan diperoleh jawaban yang relatif sama.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.3.2 Uji Asumsi Klasik

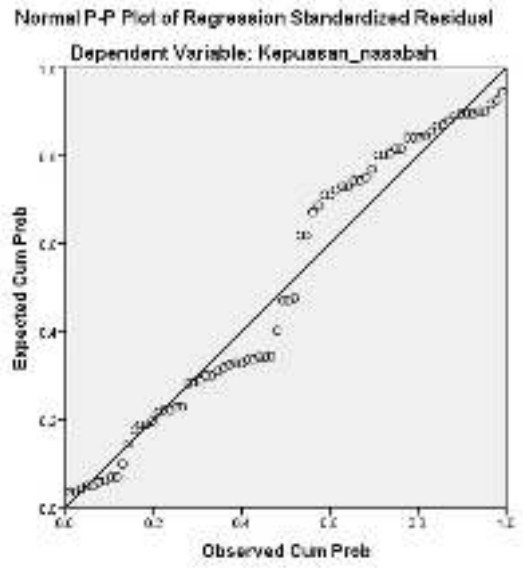
4.3.2.1 Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Deteksi normalitas dilakukan dengan melihat grafik Normal Probability Plot (Ghozali, 2005).

Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, dapat dilakukan dengan melihat grafik normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika data menyebar di sekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas tetapi jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.2

Hasil Uji Normalitas



Sumber data : Diolah penulis, 2012

Pada gambar 4.2 dapat dilihat bahwa grafik normal probability plot menunjukkan pola grafik yang normal. Hal ini terlihat dari titik yang menyebar di sekitar grafik normal. Hal ini terlihat dari titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Oleh karena ini dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

4.3.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan Toleransinya. Apabila nilai matrik korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan data yang akan dianalisis bebas dari multikolinieritas. Kemudian apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai toleransi mendekati 1, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas (Singgih Santoso, 2000). Hasil uji Multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.11

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Tabel 4.12

Hasil Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistic		
Variabel	**Toleran**	**VIF**
Kualitas Pelayaan	0.686	1.459
Empati	0.793	1.260
Daya Tanggap	0.779	1.284

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat dilihat bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikolinieritas. Hal ini tampak pada nilai tolerance masing-masing variabel lebih besar dari 10 persen (0,1). Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi tersebut.

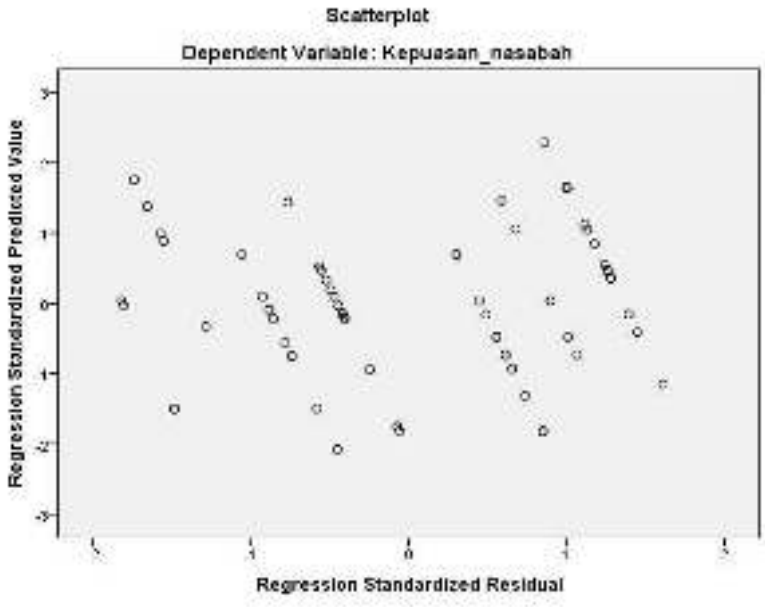
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Heteroskedastisitas (Singgih Santoso, 2000). Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID). Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti gelombang besar melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada

sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dari program SPSS 20 dapat dilihat pada gambar 4.3

Gambar 4.3

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber data : Diolah penulis, 2012

Pada gambar 4.3 dapat dilihat bahwa titik-titik pada grafik scatterplot tidak mempunyai pola penyebaran yang jelas dan titik-titik tersebut menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas pada model regresi.

4.3.3 Uji Hipotesis

4.3.3.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk melihat sejauh mana pengaruh dan hubungan kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Krian

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Wijaya, maka selanjutnya dilakukan pengolahan data melalui persamaan regresi linier berganda dengan menggunakan program komputer statistik SPSS 20, dimana variable bebas (X) yakni terdiri dari : kualitas pelayanan (X1), empati (X2), daya tanggap (X3), sedangkan variable terikat (Y) adalah kepuasan nasabah.

Tabel 4.13

Nilai Koefesien Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.535	.875		-2.897	.005		
	XI	.100	.125	.097	2.104	.038	.686	1.459
	XII	.166	.075	.096	2.218	.029	.793	1.260
	XIII	.136	.054	.110	2.519	.013	.779	1.284

a. Dependent Variable: Y

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Dari tabel 4.12 di atas, maka hasil yang diperoleh dimasukan dalam persamaan sebagai berikut:

Persamaan Regresi Berganda

$Y = a + bl\ X_1 + b2\ X_2 + b3\ X_3$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = Kualitas pelayanan

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

X2 = Empati

X3 = Daya tanggap

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

$Y = (-2,535) + 0,100X_1 + 0,166X_2 + 0,136X_3$

Dari persamaan diatas maka koefisien regresi yang didapatkan dapat dijelaskan sebagai berikut :

Konstanta a = -2,535, artinya apabila variabel kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap sama dengan nol atau tidak berubah, maka nilai Y atau kepuasan nasabah sebesar -2,535.

Nilai koefisien Kualitas pelayanan untuk variabel X1 sebesar 0,100. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Kualitas pelayanan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,100 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Nilai koefisien Empati untuk variabel X2 sebesar 0,166. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Empati satu satuan, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,166 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Nilai koefisien Daya tanggap untuk variabel X3 sebesar 0,136. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Daya tanggap satu satuan, maka

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,136 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.3.3.2 Uji t

Uji t dilakukan untuk melihat sejauh mana pengaruh secara parsial masing-masing dengan variabel independen yaitu kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap. Uji t dilakukan juga untuk melihat variabel mana yang paling dominan. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} pada

tingkat signifikasi 5%.Jika nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan atau sebaliknya. Berdasarkan hasil perhitungan regresi yang dilakukan maka diperoleh kofisien parsial dari masing-masing variabel independen sebagaimana Hipotesis:

Ho = Koefisien regresi tidak signifikan

Ha = Koefisien regresi signifikan

Pengambilan keputusan didasarkan pada t_{Hitung} (atau melihat probabilitasnya/Sig).

Jika $t_{Hitung} < t_{Tabel}$ atau Probabilitasnya > taraf signifikansi, maka Ho diterima (Sig > 0,05).

Jika $t_{Hitung} > t_{Tabel}$ atau Probabilitasnya < taraf signifikansi, maka Ho ditolak (Sig < 0,05).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Keputusan:

Untuk kualitas pelayanan (X1), diperoleh nilai $t_{Hitung} > t_{Tabel}$ (2.104> 1,995) dan Sig < 0,05 (0,038 < 0,05). Ini berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Untuk empati (X2), diperoleh nilai $t_{Hitung} > t_{Tabel}$ (2.218> 1,995) dan Sig < 0,05 (0,029< 0,05). Ini berarti variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Untuk daya tanggap (X3), diperoleh nilai $t_{Hitung} > t_{Tabel}$ (2.519> 1,995) dan Sig < 0,05 (0,013< 0,05). Ini berarti variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Untuk mendapatkan ttabel dapat dilihat dengan cara menghitung: derajat bebas = n – (k + 1) = 74 – 6 = 68 dan probabilitas 0,05. Dari tabel diperoleh nilai t_{tabel} sama dengan 1,995.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), empati (X2), daya tanggap (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kriteria dalam menentukan variabel yang paling dominan merujuk pada variabel yang mempunyai nilai $t\text{-}_{hitung}$ yanglebih besar atau angka Sig. Yang paling kecil dibanding variabel lain dalam penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut, maka variabel daya tanggap (X3) merupakan variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah karena variabel tersebut mempunyai nilai t_{hitung} yang lebih besar jika dibandingkan dengan variabel lain, yaitu sebesar 2,519 dan angka Sig. yang paling kecil yaitu sebesar 0,013.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.3.3.3 Uji Simultan (F)

Pengujian secara simultan (Uji-F) digunakan untuk menguji signfiikansi pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik pengujiannya dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 atau taraf kepercayaan (level of confidence) sebesar 95%.

Tabel 4.14

Hasil Analisis Anova

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	725.138	3	145.028	116.466	.000[b]
	Residual	117.052	70	1.245		
	Total	842.190	73			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), XIII, XII, XI

Sumber data : Diolah penulis, 2012

Berdasarkan hasil perhitungan yang disajikan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel (116,46 > 2,34), dan nilai signifikansi (sig) = 0,000 yang lebih kecil dari nilai α= 0,05. Hasil ini membuktikan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.3.3.4 Uji koefisien determinasi ($R^{2)}$)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas (kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan) akan diikuti oleh

variabel terikat (kepuasan nasabah) pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai R Square (R^2). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Selanjutnya nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependent (Ghozali,2005).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Tabel 4.15

Hasil Model Summary

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.928[a]	.861	.854	1.115901	.861	116.466	3	70	.000	1.070

a. Predictors: (Constant),XI, XII, XIII
b. Dependent Variable: Y

Sumber data : Diolah penulis,2012

Nilai R^2 (koefisien determinasi) menunjukkan besarnya kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam sebuah model. Hasil perhitungan yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan nilai R^2= 0,861. Hal ini berarti bahwa sebesar 86,1% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel bebas kualitas pelayanan, empati (empathy) dan daya tanggap (Responsiveness) sedangkan sisanya sebesar 13,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.4 Pembahasan

Dari hasil penelitian yang didapat maka dapat ditarik hipotesi yaitu sebagai berikut:

1. **Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah**

   Kualiatas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah karena berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari bentuk fasilitas fisik misalnya kondisi gedung bank BPR Krian Wijaya saat ini sudah baik dari segi interior dan eksterior dan telah didukung dengan suasana yang nyaman. Fasilitas yang non operasional seperti adanya sarana area parkir yang luas dan memadai, selain itu kerapian penampilan karyawan bank BPR Krian Wijaya juga dapat berpengaruh dalam kepuasan nasabah karena apabila karyawan berpenampilan menarik akan memberikan kesan yang baik sehingga timbul rasa kagum, simpatik, dan hormat dari nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila PT. BPR Krian Wijaya memberikan kualitas pelayanan yang baik maka nasabah akan senang dari itu maka nasabah akan merasa puas.

2. **Pengaruh Empati terhadap kepuasan nasabah**

   Empati dapat membuat kepuasan nasabah karena berdasarkan indikator-indikator yang telah diungkapkan bahwa empati dapat dilihat dari berempati kepada nasabah misalnya memberi sapaan kepada nasabah yang baru datang (menegur, memberikan senyuman, menawarkan bantuan, dan lain-lain), kemampuan berkomunikasi misalnya menjelaskan produk-

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

produk yang ada dan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, perhatian secara individual pegawai misalnya karyawan bank diminta untuk mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah, sikap pegawai yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Sikap empati ini memperhatikan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya empati yang diberikan secara baik dari karyawan bank mampu meningkatkan kepuasan nasabah dalam jangka panjang.

3. Pengaruh Daya tanggap terhadap kepuasan nasabah

Daya tanggap dapat mempengaruhi kepuasan nasabah karena berdasarkan indikator-indikator yang telah diungkapkan bahwa daya tanggap dapat dilihat dari kejelasan informasi penyampaian misalnya tentang produk-produk jasa yang dimiliki, kecepatan dalam penanganan keluhan nasabah misalnya nasabah merasa bahwa dirugikan maka karyawan atau pihak bank dapat menyelesaikan semua masalah dengan waktu yang tidak lama atau tidak berlarut-larut,membantu penyelesaian kesulitan nasabah misal dengan menawarkan produk-produk jasa yang dapat membantu, kecepatan pelayanan misalnya melayani transaksi dengan cepat tanpa melalui proses yang menyusahkan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam mengisi slip semuanya itu dilakukan untuk memberikan

kenyamanan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya daya tanggap yang baik dari karyawan dapat membuat kepuasan dan kenyamanan nasabah dengan sendirinya.

4. Pengaruh Kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah secara simultan

Kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan mempengaruhi kepuasanan nasabah karena berdasarkan indikator-indikator yang telah diungkapkan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara simultan, karena variabel-variabel ini sangat berkaitan antar satu dengan yang lainnya. Dengan adanya kesinambungan antara variabel- variabel ini maka PT.BRP Krian wijaya mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui pula bahwa dari variabel kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap. Variabel daya tanggap karyawan yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah, dimana variabel daya tanggap ini mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Faktor kualitas pelayanan dan empati mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah hanya saja tidak terlalu menojol dibandinkan dengan variabel daya tanggap karyawan.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan oleh penulis terhadap kepuasan nasabah BPR Krian Wijaya pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Krian Wijaya terbukti. Hal ini dapat dilihat dari semakin baik kualitas pelayanan yang berupa pelayanan yang baik disetiap transaksi yang dilakukan nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan oleh bank maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi.

2. Hipotesis kedua yang menyatakan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah terbukti . Hal ini dapat dilihat dari bahwa dengan adanya empati yang berasal dari dalam diri karyawan yang merasa kasihan melihat nasabah yang kebingungan dan kesusahan maka dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, hanya saja empati tidak sedominan variabel daya tanggap karyawan yang terlihat lebih menonjol pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dari hasil penelitian.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3. Hipotesis ketiga yang menyatakan daya tanggap karyawan berpengaruh positif dan signifikan terbukti. Variabel daya tanggap berdasarkan penelitian mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dapat dilihat dari semakin karyawan memberikan respon-respon atau tanggapan-tanggapan yang baik kepada nasabah maka nasabah akan merasakan kepuasan.

4. Hipotesis keempat yang menyatakan kualitas pelayanan, empati, daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara simultan terbukti. Hanya saja pengaruh yang menonjol dalam variabel-variabel ini adalah variabel daya tanggap karyawan yang diberikan kepada nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran:

1. Bagi Perusahaan dalam hal ini PT BPR Krian Wijaya yang bergerak di bidang perbankan
   a. Sebaiknya untuk mendukung agar jumlah nasabah BRP Krian Wijaya yang dicapai dapat lebih meningkat sebaiknya pihak manajemen perusahaan memperbaiki lagi kualitas pelayanan, misalnya memberikan kesan pertama yang baik sejak pertama kali konsumen datang, seperti memberikan senyuman dan sapaan kepada konsumen, Karyawan yang berbicara dengan sopan kepada konsumen dalam

berkomunikasi dan melengkapi fasilitas, seperti areal parkir yang memadai, ruang tunggu yang dilengkapi dengan AC agar nasabah lebih merasa nyaman.

b. Hendaknya perusahaan atau bank benar-benar memperhatikan faktor kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap karywana karena terbukti mempengaruhi kepuasan nasabah dalam memenuhi kebutuhan nasabah terutama faktor empati, dan daya tanggap mengingat faktor ini masih memungkinkan untuk lebih dievaluasi karna kurangnya reponden dari nasabah yang menjawab kurang puas akan empati dan daya tanggap karyawan BPR Krian Wijaya seperti menangani respon permintaan dari para nasabah, menanggapi keluhan-keluhan nasabah, memberi sosuli atas permasalahan yang dihadapi nasabah, menyapa dan bersikap ramah kepada nasabah, menjelaskan produk-produk yang ada sesuai kebutuhan nasabah, demi untuk mempertahankan nasabah baik yang sudah merasa bahwa kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap karyawan mencapai tingkat kepuasan maupun yang belum.

c. Seharusnya kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan harus menjadi prioritas perusahaan atau bank dalam meningkatkan nasabah pada BPR Krian Wijaya, seperti karyawan memberikan pelayanan yang cepat jika konsumen mendapat kesulitan, dan sarana yang nyaman (ruangan tunggu yang dingin, tempat parkir yang luas, bentuk bangunan yang bagus atau baik).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2. Bagi penelitian selanjutnya

   a. Diharapkan penelitian yang selanjutnya, menggunakan lebih banyak lagi sampel sehingga hasil dari analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.

   b. Melakukan penelitian dengan aspek yang sama dengan menambahkan variabel yang menyangkut aspek tersebut untuk lebih mengetahui variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen, diluar variabel yang telah diteliti penulis.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Daftar Pustaka

Absah, Yeni. 2001. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction) Nasabah Bank Muamalat Indonesia Medan. Skripsi. Medan: Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatra Utara

Atmawati, Wahyuddin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Surabaya Grand Mall.Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi, Universitas Airlangga

Dodik, Tri. 2004. Analisis service quality terhadap kepuasan pelanggan (PD BPR BANK PASAR KABUPATEN GRESIK. Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi, UPN " Veteran" JATIM

Djati, S.Pantja, & Erna Ferrinadewi, 2004, "Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen terhadap Perusahaan Jasa (Suatu Kajian dan Proposisi)", Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen, Vol.6 No.2, pp.114 – 122

Ellitan, Lenna. 2001. Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan. Jurnal Ekonomi kajian Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. No. 15. Januari-Maret, hal. 14-24.

Ferrinadewi, Erna & S.Pantja Djati, 2004, "Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia", Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen, Vol.6 No.1, pp.15-26

Hartono. 2006. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank JATENG CABANG PURWOREJO. Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi, UPN "Veteran" JATIM

Horngren, Charles T. 2005. Analisis Biaya. Jakarta : Salemba Empat

Sudarmanto, Gunawan R. 2005. Analisis Regresi Linear Ganda Dengan SPSS. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiarto. Endar. 2002. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Cetakan kedua. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2001. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta

Sumargono. 2004. Metode Penelitian Akuntansi. Cetakan Keempat. Edisi Revisi. Surabaya: Rineka Cipta

Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta

Supriyono. 2001. Akuntansi Biaya. Cetakan pertama. Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE

Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Cetakan Keenam. Edisi Kedua Yogyakarta: Andi

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

BPR KW
Tumbuh dan berkembang untuk saat

PT. BPR Krian Wijaya
Jln. Raya Kemeraan No. 84 Krian
Telp. 031 – 8069822

Surat Keterangan

No. 056/KW/XI/2012

Sehubungan dengan surat permohonan melakukan penelitian skripsi dan pengambilan data yang telah diajukan Universitas Katolik Darma Cendika No. 77/UKDC/2/A.01/III/2011, maka dengan ini kami PT. BPR Krian Wijaya menerangkan bahwa mahasiswi dibawah ini :

Nama : Margaretha Triana Djewahse

NPM : 0822028

Fak / Jurusan : Ekonomi /Akuntasi

Yang bersangkutan telah mengadakan penelitian pada PT. BPR Krian Wijaya Krian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EMPATI DAN DAYA TANGGAP KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS PADA PT. BPR KRIAN WIJAYA, KRIAN"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Agustus 2012

BPR KW
Jl. Raya Kemeraan 84 KRIAN

SUPARJATI
Direktur

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 1

Kuesioner

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

KUESIONER

Petunjuk pengisian kuesioner :

1. Mohon diisi titik-titik sesuai dengan pertanyaan yang tersedia (Untuk Identitas Responden)
2. Mohon diberi tanda silang (X) pada pilihan tanggapan yang paling sesuai dengan keadaan yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan atau alami.
3. Mohon dijawab tanpa pengaruh apapun, peneliti menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia : ..... tahun

Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan terakhir : ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2 ☐ Lain-lain.....

Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa / Pegawai Negeri Sipil / Wiraswasta / Pegawai Swasta

Keterangan: *) coret yang tidak perlu

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

No	Item Pertanyaan	SB	CB	CB	TB	STB
		5	4	3	2	1
I	**Kualitas Pelayanan**					
1.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BRP Krian Wijaya					
2	Perusahaan memiliki bangunan yang bagus dan nyaman dipandang					
3	Fasilitas ruang tunggu (tempat duduk, AC, dan lain-lain) yang dimiliki PT. BPR Krian Wijaya					
4	Karyawan bank berpenampilan rapi dan menarik pada saat bekerja					
5	Fasilitas tempat atau area parkir memadai					
6	Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan dapat menghemat biaya yang dikeluarkan nasabah					
7	Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan dapat menghemat waktu					
Komentar atau saran yang diberikan atas kualitas pelayanan bank :						

Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

No	Item Pertanyaan	SB	CB	N	TB	STB
		5	4	3	2	1
II	**Empati Karyawan**					
1.	Sikap karyawan bank dalam menanggapi anda sebagai nasabah secara individual					
2.	Komunikasi antara anda sebagai nasabah dengan karyawan bank					
3.	Karyawan bank memberikan perhatian atas kebutuhan, keinginan nasabah					
4.	Karyawan bank selalu bersikap ramah, sopan terhadap nasabah					
5.	Karyawan bank memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem perbankan, produk-produk bank.					
Komentar atau saran yang diberikan atas empati karyawan bank :						

Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

No	Item Pertanyaan	SB	CB	N	TB	STB
		5	4	3	2	1
III	**Daya tanggap Karyawan**					
1.	Karyawan bank memberikan tindakan yang cepat dalam menangani transaksi					
2.	Karyawan bank mampu dengan cepat tanggap merespon keluhan nasabah					
3.	Karyawan bank memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan masalah nasabah					
4.	Karyawan dan pihak bank selalu bersedia membantu nasabah					
5.	Karyawan bank mampu menyampaikan informasi yang tepat, akurat, dan dapat dipercaya kepada nasabah					
Komentar atau saran yang diberikan atas daya tanggap karyawan bank :						

Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

No	Item Pertanyaan	SB	CB	N	TB	STB
		5	4	3	2	1
IV	**Kepuasan Nasabah**					
1.	Menurut anda sebagai nasabah secara keseluruhan kualitas pelayanan, empati, daya tanggap karyawan (Dari awal hingga akhir)					
2.	Menurut anda karyawan bank telah bersikap ramah misal melakukan sapaan atau teguran dan pelayanan yang baik dalam bertransaksi					
3.	Bank telah dapat memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan anda sebagai nasabah					
4.	Produk-produk yang ditawarkan bank beragam dan sangat menarik					
5.	Produk-produk yang ditawarkan bank tidak merugikan nasabah baik secara langsung atau tidak langsung					
Komentar atau saran yang diberikan atas kepuasan nasabah bank :						

Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 2

Hasil Jawaban Kuesioner Responden

Hasil responden terhadap variabel kualitas pelayanan

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6	Pertanyaan 7
5.00	4.00	1.00	3.00	4.00	5.00	3.00
5.00	4.00	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00
3.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00
4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00
3.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	3.00
2.00	3.00	1.00	3.00	5.00	3.00	3.00
2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00
3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00
4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00
4.00	4.00	5.00	1.00	2.00	3.00	1.00
5.00	5.00	3.00	1.00	2.00	4.00	1.00
5.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00
1.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	3.00
5.00	4.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5.00	4.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00
3.00	5.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00
4.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00
3.00	5.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	1.00	3.00
2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00
3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00
5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00	4.00
4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00
5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00
5.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00
1.00	2.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00
4.00	4.00	1.00	2.00	5.00	2.00	2.00
5.00	4.00	1.00	4.00	5.00	3.00	4.00
4.00	5.00	2.00	2.00	5.00	3.00	2.00
5.00	3.00	2.00	4.00	5.00	3.00	4.00
5.00	5.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00
5.00	3.00	1.00	3.00	2.00	5.00	3.00
5.00	3.00	2.00	3.00	2.00	5.00	3.00
3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00
3.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00
4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00
2.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
3.00	2.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00
4.00	4.00	1.00	4.00	5.00	4.00	4.00
5.00	4.00	1.00	1.00	5.00	2.00	1.00
4.00	5.00	2.00	1.00	5.00	2.00	1.00
5.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5.00	3.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00
5.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00
4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00
3.00	4.00	5.00	3.00	3.00	2.00	3.00
4.00	4.00	5.00	3.00	2.00	4.00	3.00
2.00	5.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00
2.00	2.00	4.00	4.00	1.00	3.00	4.00
3.00	2.00	5.00	4.00	2.00	3.00	4.00
4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00
5.00	5.00	3.00	5.00	2.00	4.00	5.00
4.00	5.00	4.00	5.00	2.00	3.00	5.00
5.00	5.00	3.00	2.00	3.00	5.00	2.00
5.00	4.00	4.00	4.00	2.00	5.00	4.00
1.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	2.00
4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	2.00
4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
5.00	4.00	3.00	2.00	5.00	3.00	2.00
5.00	3.00	2.00	3.00	5.00	3.00	3.00
1.00	4.00	2.00	3.00	5.00	5.00	3.00
5.00	5.00	2.00	3.00	5.00	4.00	3.00
1.00	3.00	4.00	5.00	5.00	2.00	5.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Hasil responden terhadap variabel empati

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
1.00	2.00	4.00	3.00	4.00
3.00	4.00	1.00	4.00	5.00
5.00	5.00	3.00	1.00	4.00
5.00	2.00	5.00	2.00	2.00
3.00	3.00	3.00	1.00	3.00
2.00	5.00	5.00	3.00	1.00
4.00	2.00	4.00	5.00	3.00
5.00	4.00	2.00	5.00	1.00
3.00	5.00	1.00	1.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	5.00
1.00	5.00	5.00	1.00	2.00
2.00	3.00	2.00	4.00	5.00
5.00	4.00	3.00	2.00	2.00
3.00	5.00	5.00	1.00	3.00
5.00	2.00	4.00	5.00	2.00
4.00	5.00	1.00	3.00	4.00
3.00	4.00	3.00	4.00	2.00
1.00	5.00	5.00	2.00	1.00
4.00	3.00	2.00	1.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	3.00
3.00	4.00	4.00	1.00	2.00
2.00	1.00	3.00	4.00	4.00
1.00	5.00	1.00	3.00	5.00
4.00	3.00	2.00	1.00	3.00
3.00	2.00	4.00	4.00	2.00
4.00	4.00	3.00	3.00	2.00
2.00	5.00	5.00	4.00	5.00
4.00	3.00	2.00	1.00	4.00
3.00	2.00	4.00	3.00	1.00
1.00	4.00	1.00	1.00	4.00
4.00	2.00	3.00	2.00	3.00
5.00	3.00	4.00	1.00	2.00
3.00	5.00	2.00	1.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
2.00	2.00	1.00	3.00	4.00
5.00	3.00	3.00	4.00	2.00
3.00	5.00	4.00	3.00	3.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.00	4.00	2.00	5.00	2.00
5.00	2.00	4.00	3.00	5.00
4.00	3.00	1.00	4.00	5.00
1.00	4.00	2.00	1.00	3.00
3.00	4.00	3.00	5.00	2.00
4.00	3.00	5.00	1.00	5.00
4.00	2.00	5.00	1.00	1.00
3.00	4.00	2.00	3.00	2.00
2.00	1.00	3.00	1.00	3.00
4.00	3.00	5.00	1.00	5.00
3.00	4.00	5.00	2.00	5.00
5.00	4.00	1.00	4.00	5.00
2.00	3.00	2.00	4.00	3.00
5.00	4.00	3.00	5.00	2.00
3.00	4.00	2.00	5.00	5.00
4.00	2.00	3.00	5.00	1.00
5.00	3.00	2.00	1.00	3.00
4.00	4.00	1.00	4.00	5.00
3.00	4.00	2.00	5.00	2.00
1.00	4.00	5.00	5.00	5.00
4.00	3.00	2.00	5.00	3.00
2.00	4.00	3.00	2.00	4.00
3.00	3.00	2.00	5.00	5.00
5.00	4.00	3.00	1.00	2.00
4.00	3.00	2.00	4.00	3.00
3.00	4.00	3.00	5.00	5.00
2.00	2.00	2.00	5.00	3.00
5.00	3.00	1.00	4.00	5.00
4.00	4.00	5.00	5.00	1.00
3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
5.00	3.00	5.00	5.00	3.00
4.00	4.00	5.00	5.00	1.00
3.00	3.00	2.00	5.00	5.00
4.00	4.00	5.00	1.00	3.00
5.00	3.00	2.00	5.00	3.00
4.00	3.00	5.00	4.00	1.00
2.00	1.00	5.00	2.00	2.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Hasil responden terhadap variabel daya tanggap karyawan

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
5.00	1.00	4.00	4.00	1.00
4.00	5.00	2.00	3.00	3.00
3.00	4.00	3.00	4.00	2.00
5.00	3.00	4.00	3.00	4.00
5.00	4.00	3.00	2.00	3.00
5.00	2.00	2.00	5.00	5.00
4.00	5.00	1.00	3.00	1.00
5.00	2.00	3.00	4.00	4.00
4.00	4.00	5.00	1.00	3.00
5.00	3.00	5.00	5.00	3.00
2.00	5.00	2.00	2.00	4.00
5.00	1.00	5.00	3.00	5.00
4.00	4.00	3.00	4.00	2.00
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
3.00	3.00	5.00	2.00	3.00
1.00	3.00	2.00	4.00	4.00
5.00	4.00	5.00	3.00	3.00
4.00	2.00	3.00	5.00	5.00
5.00	2.00	4.00	2.00	4.00
4.00	3.00	5.00	4.00	2.00
5.00	4.00	2.00	3.00	1.00
2.00	5.00	3.00	5.00	3.00
4.00	5.00	4.00	2.00	4.00
5.00	3.00	5.00	4.00	2.00
3.00	4.00	3.00	3.00	5.00
5.00	4.00	5.00	2.00	5.00
2.00	1.00	2.00	4.00	2.00
4.00	3.00	2.00	3.00	3.00
5.00	4.00	4.00	5.00	4.00
5.00	5.00	3.00	2.00	2.00
4.00	3.00	5.00	4.00	5.00
3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
4.00	5.00	3.00	2.00	1.00
1.00	3.00	5.00	4.00	3.00
5.00	4.00	4.00	3.00	4.00
2.00	4.00	2.00	2.00	5.00
4.00	2.00	4.00	4.00	2.00
4.00	3.00	2.00	3.00	4.00
5.00	4.00	3.00	2.00	2.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3.00	2.00	4.00	4.00	5.00
4.00	3.00	2.00	3.00	3.00
5.00	4.00	5.00	4.00	1.00
5.00	5.00	4.00	2.00	4.00
4.00	3.00	2.00	4.00	5.00
5.00	1.00	4.00	3.00	2.00
5.00	4.00	2.00	4.00	4.00
2.00	3.00	2.00	2.00	2.00
4.00	5.00	4.00	3.00	4.00
3.00	4.00	5.00	4.00	2.00
5.00	4.00	2.00	2.00	3.00
4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
5.00	5.00	2.00	4.00	2.00
5.00	4.00	4.00	2.00	5.00
1.00	5.00	3.00	2.00	1.00
4.00	3.00	2.00	3.00	4.00
3.00	2.00	4.00	5.00	2.00
2.00	4.00	5.00	2.00	3.00
5.00	3.00	2.00	5.00	5.00
4.00	4.00	1.00	5.00	4.00
5.00	4.00	4.00	2.00	2.00
5.00	5.00	1.00	2.00	1.00
3.00	3.00	2.00	5.00	4.00
4.00	1.00	1.00	5.00	2.00
2.00	3.00	1.00	2.00	3.00
5.00	4.00	2.00	5.00	1.00
4.00	2.00	4.00	5.00	4.00
3.00	3.00	4.00	2.00	2.00
5.00	3.00	2.00	5.00	2.00
5.00	4.00	2.00	5.00	4.00
4.00	3.00	5.00	2.00	2.00
3.00	2.00	2.00	5.00	2.00
4.00	4.00	5.00	5.00	3.00
1.00	3.00	2.00	2.00	2.00
2.00	3.00	1.00	5.00	1.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Hasil responden terhadap Variabel kepuasan nasabah

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
1.00	4.00	2.00	3.00	5.00
2.00	5.00	3.00	2.00	3.00
4.00	1.00	1.00	4.00	1.00
3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
5.00	3.00	4.00	5.00	3.00
3.00	2.00	2.00	5.00	4.00
3.00	4.00	5.00	3.00	5.00
1.00	2.00	4.00	2.00	1.00
4.00	5.00	3.00	4.00	4.00
4.00	3.00	1.00	5.00	3.00
3.00	2.00	4.00	3.00	4.00
2.00	4.00	5.00	2.00	4.00
4.00	1.00	2.00	4.00	3.00
3.00	5.00	5.00	5.00	5.00
1.00	5.00	4.00	2.00	4.00
4.00	2.00	1.00	3.00	1.00
5.00	5.00	5.00	4.00	3.00
2.00	5.00	4.00	5.00	4.00
5.00	5.00	3.00	3.00	5.00
3.00	2.00	4.00	2.00	3.00
4.00	3.00	2.00	4.00	4.00
4.00	5.00	5.00	3.00	5.00
2.00	2.00	4.00	1.00	3.00
4.00	4.00	5.00	3.00	4.00
3.00	5.00	1.00	2.00	1.00
2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
4.00	3.00	5.00	4.00	2.00
3.00	5.00	4.00	3.00	5.00
5.00	5.00	2.00	2.00	3.00
2.00	2.00	5.00	4.00	4.00
5.00	5.00	3.00	3.00	5.00
5.00	4.00	5.00	5.00	3.00
3.00	4.00	4.00	4.00	2.00
5.00	5.00	2.00	2.00	1.00
5.00	2.00	5.00	3.00	5.00
3.00	5.00	5.00	4.00	3.00
5.00	5.00	1.00	5.00	4.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.00	2.00	5.00	2.00	5.00
3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
5.00	3.00	3.00	4.00	2.00
4.00	4.00	2.00	3.00	4.00
2.00	4.00	5.00	4.00	5.00
5.00	1.00	5.00	2.00	1.00
3.00	5.00	3.00	3.00	3.00
3.00	3.00	5.00	4.00	5.00
5.00	4.00	2.00	3.00	3.00
4.00	5.00	5.00	3.00	4.00
3.00	3.00	4.00	2.00	5.00
5.00	4.00	5.00	3.00	2.00
5.00	2.00	3.00	4.00	1.00
2.00	4.00	5.00	3.00	2.00
5.00	4.00	4.00	3.00	5.00
4.00	2.00	3.00	2.00	3.00
3.00	5.00	5.00	3.00	5.00
5.00	4.00	4.00	4.00	2.00
5.00	3.00	2.00	3.00	5.00
3.00	4.00	5.00	3.00	5.00
3.00	4.00	3.00	2.00	4.00
5.00	2.00	2.00	5.00	5.00
2.00	5.00	4.00	3.00	1.00
4.00	5.00	5.00	2.00	4.00
2.00	2.00	3.00	5.00	2.00
5.00	5.00	1.00	2.00	4.00
3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
5.00	5.00	5.00	5.00	2.00
5.00	4.00	3.00	5.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	4.00
2.00	2.00	4.00	2.00	1.00
5.00	4.00	1.00	5.00	4.00
5.00	2.00	4.00	5.00	2.00
3.00	5.00	4.00	5.00	4.00
2.00	5.00	2.00	2.00	4.00
3.00	1.00	4.00	5.00	2.00
2.00	4.00	3.00	2.00	4.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 3

Uji Validitas

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Uji validitas variabel kualitas pelayanan

Correlations

		XI1	XI2	XI3	XI4	XI5	XI
XI1	Pearson Correlation	1	-.159	-.063	.102	.163	.393**
	Sig. (2-tailed)		.177	.596	.387	.165	.001
	N	74	74	74	74	74	74
XI2	Pearson Correlation	-.159	1	.075	-.079	-.062	.329**
	Sig. (2-tailed)	.177		.525	.501	.603	.004
	N	74	74	74	74	74	74
XI3	Pearson Correlation	-.063	.075	1	-.052	.097	.515**
	Sig. (2-tailed)	.596	.525		.662	.411	.000
	N	74	74	74	74	74	74
XI4	Pearson Correlation	.102	-.079	-.052	1	.177	.448**
	Sig. (2-tailed)	.387	.501	.662		.132	.000
	N	74	74	74	74	74	74
XI5	Pearson Correlation	.163	-.062	.097	.177	1	.626**
	Sig. (2-tailed)	.165	.603	.411	.132		.000
	N	74	74	74	74	74	74
XI	Pearson Correlation	.393**	.329**	.515**	.448**	.626**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji validitas variabel empati

Correlations

		XII1	XII2	XII3	XII4	XII5	XII
XII1	Pearson Correlation	1	-.150	-.021	.075	-.115	.403**
	Sig. (2-tailed)		.203	.857	.526	.330	.000
	N	74	74	74	74	74	74
XII2	Pearson Correlation	-.150	1	-.049	-.056	.068	.333**
	Sig. (2-tailed)	.203		.676	.634	.567	.004
	N	74	74	74	74	74	74

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

	Pearson Correlation	-.021	-.049	1	-.128	-.352**	.240*
XII3	Sig. (2-tailed)	.857	.676		.278	.002	.039
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.075	-.056	-.128	1	-.010	.562**
XII4	Sig. (2-tailed)	.526	.634	.278		.935	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	-.115	.068	-.352**	-.010	1	.321**
XII5	Sig. (2-tailed)	.330	.567	.002	.935		.005
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.403**	.333**	.240*	.562**	.321**	1
XII	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.039	.000	.005	
	N	74	74	74	74	74	74

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji validitas variabel daya tanggap

Correlations

		XIII1	XIII2	XIII3	XIII4	XIII5	XIII
	Pearson Correlation	1	.034	.169	.077	.091	.600**
XIII1	Sig. (2-tailed)		.775	.150	.513	.439	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.034	1	-.040	-.319**	-.063	.232*
XIII2	Sig. (2-tailed)	.775		.736	.006	.593	.047
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.169	-.040	1	-.113	.131	.538**
XIII3	Sig. (2-tailed)	.150	.736		.339	.267	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.077	-.319**	-.113	1	.075	.313**
XIII4	Sig. (2-tailed)	.513	.006	.339		.525	.007
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.091	-.063	.131	.075	1	.569**
XIII5	Sig. (2-tailed)	.439	.593	.267	.525		.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.600**	.232*	.538**	.313**	.569**	1
XIII	Sig. (2-tailed)	.000	.047	.000	.007	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Uji validitas variabel kepuasan nasabah

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	YI
Y1	Pearson Correlation	1	-.022	-.187	.258*	-.024	.397**
	Sig. (2-tailed)		.851	.110	.027	.837	.000
	N	74	74	74	74	74	74
Y2	Pearson Correlation	-.022	1	.068	-.054	.281*	.547**
	Sig. (2-tailed)	.851		.567	.646	.015	.000
	N	74	74	74	74	74	74
Y3	Pearson Correlation	-.187	.068	1	-.036	.144	.435**
	Sig. (2-tailed)	.110	.567		.762	.222	.000
	N	74	74	74	74	74	74
Y4	Pearson Correlation	.258*	-.054	-.036	1	.000	.431**
	Sig. (2-tailed)	.027	.646	.762		.999	.000
	N	74	74	74	74	74	74
Y5	Pearson Correlation	-.024	.281*	.144	.000	1	.604**
	Sig. (2-tailed)	.837	.015	.222	.999		.000
	N	74	74	74	74	74	74
YI	Pearson Correlation	.397**	.547**	.435**	.431**	.604**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 4

Uji Reliabilitas

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.762	.736	3

Uji reliabilitas variabel empati

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.712	.683	3

Uji reliabilitas variabel daya tanggap

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.732	.686	3

Uji reliabilitas variabel kepuasan nasabah

Reliability Statistics

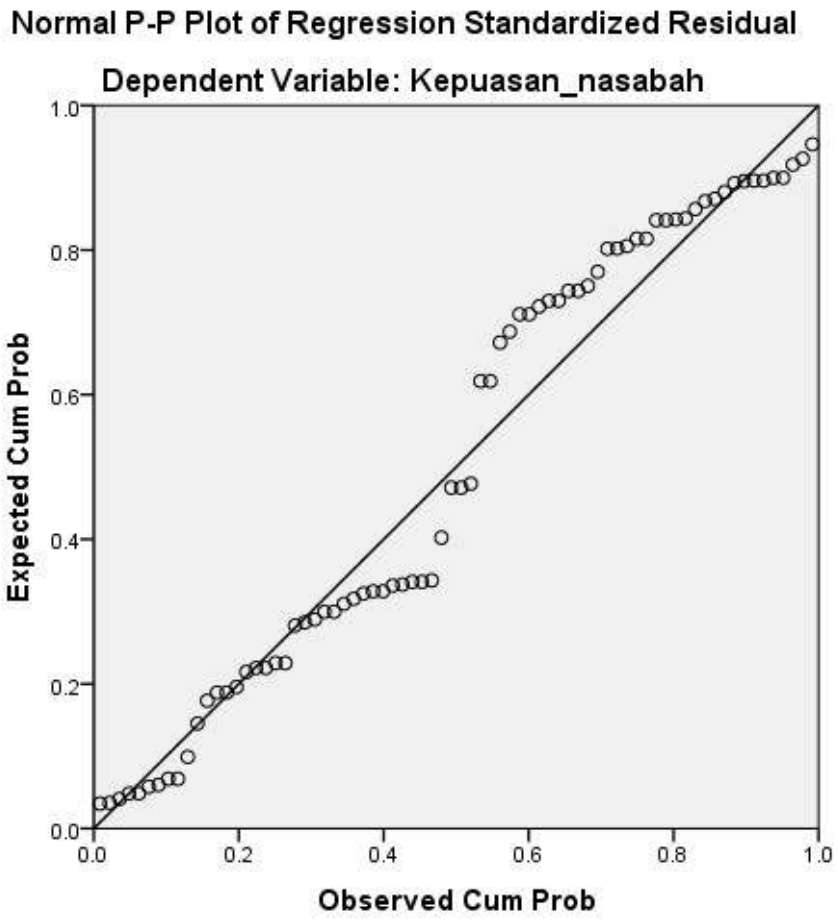
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.819	.818	3

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 5

Uji Normalitas

Uji Normalitas



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan diproses sesuai dengan undang-undang yang berlaku

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 6

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	XI	.686	1.459
	XII	.793	1.260
	XIII	.779	1.284

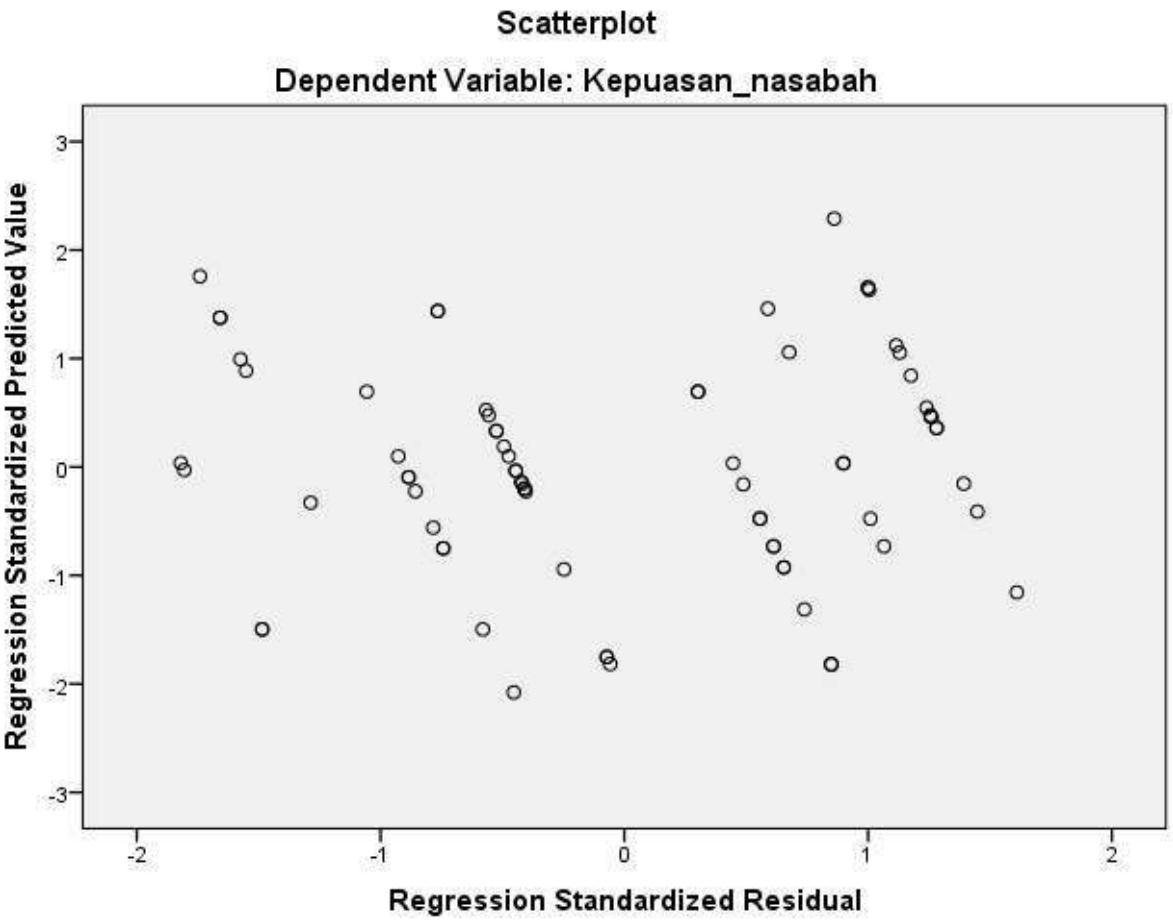
a. Dependent Variable: Y

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 7

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan ditun

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 8

Uji Koefisien Regresi linear berganda

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Karya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Nilai Koefesien Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.535	.875		-2.897	.005		
	XI	.100	.125	.097	2.104	.038	.686	1.459
	XII	.166	.075	.096	2.218	.029	.793	1.260
	XIII	.136	.054	.110	2.519	.013	.779	1.284

b. Dependent Variable: Y

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 9

Uji Simultan (F)

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	725.138	3	145.028	116.466	.000[b]
	Residual	117.052	70	1.245		
	Total	842.190	73			

a. Dependent Variable: Y

c. Predictors: (Constant), XIII, XII, XI

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 10

Uji koefisien determinasi ($R^{2)}$

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df2	Sig. F Change	
1	.928[a]	.861	.854	1.115901	.861	116.466	3	70	.000	1.070

a. Predictors: (Constant),XI, XII, XIII
b. Dependent Variable: Y

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 11

Tabel Uji T

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr / df	0.25 / 0.50	0.10 / 0.20	0.05 / 0.10	0.025 / 0.050	0.01 / 0.02	0.005 / 0.010	0.001 / 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17319
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46679
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43140	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70116	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40836	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66996	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64899	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63868	3.19525

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 12

Tabel Uji F

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.43	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.23	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.96	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.97	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.88	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.06	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.06	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.09	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.98	3.14	2.74	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.95	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.06	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78