

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Berdasarkan maksud dan tujuan penelitian skripsi ini, maka jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian regresional. Penelitian regresional bertujuan mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berpengaruh terhadap variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan koefisien regresi.

3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Peneliti tidak meneliti semua individu anggota populasi karena hal ini akan memakan waktu, biaya, dan tenaga yang tidak sedikit. Penelitian terhadap sebagian dari populasi diharapkan dapat menggambarkan hasil yang sesungguhnya dari keseluruhan populasi.

Menurut Mantraa (1989 : 106), mengemukakan :

Sifat-sifat yang ideal didalam suatu metode pengambilan sampel, sebagai berikut :

1. Dapat menggambarkan hasil yang dapat dipercaya dari seluruh populasi.
2. Dapat menentukan tingkat ketepatan dari hasil penelitian dengan menentukan simpangan baku (standart) dari taksiran yang diperoleh.
3. Sederhana sehingga mudah dilaksanakan.
4. Dapat memberikan keterangan sebanyak mungkin dengan biaya setengah-rendahnya.

Menurut Sugiarto dan Siagian (2001 : 10), mengemukakan :

Penentuan jumlah sampel yang harus diambil sebagai berikut :

Penentuan jumlah sampel yang harus diambil sekitar 10% dari total individu populasi yang diteliti dan bilamana sampel sebesar 10% dari populasi masih dianggap besar (lebih dari 30) maka alternatif yang biasa digunakan adalah



mengambil sampel sebanyak 30, dengan pertimbangan ukuran sampel tersebut telah dapat memberikan ragam sampel yang telah stabil sebagai pendugaan ragam populasi.

Target populasi dalam penelitian ini, adalah seluruh nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya di jalan HR. Muhammad 222 yang berjumlah 1.000 nasabah.

Mengenai teknik sampling, bahwa semua nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya tersebut berhak menjawab kuesioner yang disebarkan kepada nasabah.

Adapun jumlah nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya sebanyak 1.000 nasabah yang berbeda umur, pendidikan, dan pekerjaan satu sama lainnya, namun karena pengambilan sampel dilakukan secara *simple random sampling*, maka yang diambil sebagai sampel sebanyak 100 nasabah berdasarkan nasabah yang aktif di PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya.

3.3. Variabel Penelitian meliputi Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan masalah dan kajian teori, dapat diketahui beberapa konsep dasar sebagai berikut :

3.3.1. Identifikasi Variabel

3.3.1.1. Variabel Bebas = X

Pada penelitian ini penulis membatasi diri pada variabel kualitas pelayanan yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut disebabkan karena keterbatasan waktu, biaya dan tenaga.



Sesuai dengan judul penelitian dan rumusan masalah yang ada maka variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

Kualitas pelayanan = X.

3.3.1.2. Variabel Terikat = Y

Sesuai dengan judul penelitian dan rumusan masalah yang ada maka variabel terikat dalam penelitian ini adalah :

Kepuasan nasabah = Y.

3.3.2. Definisi Operasional

Definisi operasional, yaitu penjabaran secara khusus dan terinci tentang variabel yang akan dianalisis, sehingga variabel tersebut benar-benar dapat diukur. Berdasarkan judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya, maka definisi operasional variabel adalah :

1. Kualitas pelayanan, adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya kepada nasabah yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu, meliputi :
Area parkir yang disediakan; sikap sigap karyawan dalam memberikan pelayanan sangat efektif; kemampuan karyawan dalam menjawab semua komplain dari nasabah; karyawan selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan pada nasabah; seluruh karyawan selalu bersikap tanggap terhadap para nasabah; dan berbagai produk bank terutama pada produk tahapan yang sangat diminati seluruh nasabah; cara karyawan dalam berkomunikasi dalam



melayani para nasabah; keahlian dan pengetahuan yang dimiliki karyawan; sifat sopan-santun yang dimiliki karyawan terhadap para nasabah; kepercayaan yang dimiliki karyawan terhadap para nasabah; karyawan dalam memberikan informasi dengan jelas dan tepat; respon dan kreatifitas yang dimiliki karyawan dalam melayani nasabah; keamanan seluruh nasabah di lingkungan terjaga; standar pelayanan meliputi sikap, penampilan, dan ketrampilan karyawan sangat efektif; serta pemenuhan kebutuhan konsumen dan perhatian yang diberikan.

Data diperoleh dari angket yang dibagikan ke nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya.

2. Kepuasan konsumen, adalah suatu perasaan yang dialami oleh seseorang setelah merasakan, menggunakan suatu barang atau jasa Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya sehingga mengakibatkan suatu perasaan senang atau tidak senang, dimana faktor-faktor yang ada meliputi :
 Produk tahapan memberikan berbagai kemudahan yang sangat membantu dalam bertransaksi bagi seluruh nasabah; produk tahapan dilengkapi dengan fasilitas lengkap dan banyak undian hadiahnya; kebersihan ruangan selalu dijaga; ruangan tertata rapi dan nyaman; tanggapan atau tindakan kerja yang diberikan oleh karyawan dalam melayani para nasabah; kemampuan menjelaskan berbagai produk dan jasa kepada para nasabah; kesediaan pelayanan para karyawan yang diberikan pada nasabah; kepedulian dan perhatian yang diberikan karyawan maupun Pimpinan kepada nasabah;



keseriusan karyawan dalam menanggapi komplain nasabah; dan penampilan berpakaian para karyawan selalu rapi.

Data diperoleh dari angket yang dibagikan ke nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya.

3.4. Instrumen Penelitian

Untuk mengumpulkan data-data atau informasi-informasi yang menyangkut karakteristik dari variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian ini, diperlukan cara-cara penelitian yaitu :

3.4.1. Wawancara (Interview)

Sebagai salah satu cara pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya secara langsung dengan seorang manajer yang ditunjuk/diberi wewenang langsung oleh pimpinan.

Wawancara ini untuk memperoleh data primer serta menggali informasi-informasi lain yang menyangkut gambaran umum perusahaan.

3.4.2. Kuesioner/Angket

Teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan seperangkat pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti terhadap responden yang digunakan sebagai salah satu pedoman dalam melakukan penelitian. Adapun tujuan utama membuat kuesioner untuk :

1. Memperoleh informasi yang relevan untuk tujuan survey.
2. Memperoleh informasi dengan reliabilitas dan validitas yang tinggi.



3.4.3. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.

3.4.4. Pengukuran Data

Dalam penulisan skripsi ini digunakan instrument pengolahan data skala likert. Menurut Nazir (1988 : 397), mengemukakan :

Skala likert digunakan untuk mengetahui dan mengidentifikasi derajat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan suatu obyek.

Responden diminta menyatakan : selalu, sering, kadang-kadang, tidak pernah, tidak pernah sama sekali untuk angket kualitas pelayanan. Setiap pertanyaan diukur dengan 5 skala dan setiap posisi dalam skala mempunyai bobot yang ditentukan sebagai berikut : 5, 4, 3, 2, 1.

3.5. Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data

Prosedur yang dipakai dalam pengambilan dan pengumpulan data, adalah dengan :

1. Hasil wawancara pimpinan pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya meliputi data umum Bank Central Asia, struktur organisasi PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya dan job descriptionnya, visi dan misi Bank Central Asia secara umum, jumlah sumber daya manusia PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya, dan produk-produk Bank Central Asia secara umum.



2. Membagikan angket pada nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya untuk diisi dan dipandu oleh peneliti dalam mengisi angket dan hasil dari angket tersebut ditabulasikan dalam bentuk laporan.
3. Mengobservasi di lapangan selama 1 bulan di PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya.

3.6. Teknik Pengujian Validitas dan Reabilitas Instrumen

3.6.1. Teknik Pengujian Validitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2004 : 109) pengujian validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur. Teknik pengujian validitas yang digunakan dalam analisis data, adalah pengujian validitas terhadap item atau pertanyaan. Dengan demikian, pengujian terhadap validitas item atau pertanyaan ini dilakukan dengan menggunakan Uji Korelasi Produk Momen Pearson melalui program SPSS 11.0.

3.6.2. Teknik Pengujian Reliabilitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2004 : 126) pengujian reliabilitas instrumen adalah dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, secara eksternal adalah pengujian dapat dilakukan dengan tes-tes (*stability*), *equivalent*, dan gabungan keduanya; sedangkan secara internal adalah reabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Oleh Sugiyono (2004 : 126) pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown.



Menurut Alhusin (2003 : 342) metode belah dua (*split half method*), adalah suatu metode yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara total skor pada item atau pertanyaan yang ganjil dengan total skor pertanyaan yang genap, kemudian pengujian dilanjutkan dengan menggunakan pengujian rumus Spearman Brown.

3.7. Analisis Otokorelasi

Untuk menguji ada tidaknya otokorelasi digunakan pengujian Durbin-Watson (Durbin-Watson Test For Autocorrelation) dengan rumus :

$$d = \frac{\sum (e_t - e_{t-1})^2}{\sum e_t^2}$$

Prosedur pengujian :

1. Menentukan formulasi hipotesis.

H_0 : tidak ada otokorelasi; dan H_1 : ada otokorelasi positif/negatif

2. Menentukan kriteria pengujian :

H_0 diterima jika $d > d_u$; dan H_0 ditolak jika $d < d_l$

3.8. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

3.8.1. Teknik Analisis Data

Untuk mengolah data menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS 11.0. Data yang diperoleh akan diolah dan diproses sesuai kebutuhan penelitian, kemudian ditabulasikan, dan setelah itu dianalisis dengan analisis regresi yang menggunakan teknik :



1. Persamaan Regresi Linier Sederhana.

Menurut Anto Dajan (1986 : 399) mengemukakan persamaan regresi linier sederhana adalah $Y = a + bX$.

Keterangan :

Y = Kepuasan nasabah e = Error/faktor pengganggu.

X = Kualitas pelayanan

3.8.2. Teknik Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis, maka perlu menggunakan uji t, yaitu untuk melihat pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat dan mana dari variabel bebas tersebut yang mempunyai pengaruh paling besar untuk menjawab hipotesis kedua adalah sebagai berikut :

1. $H_0 : \beta = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

$H_1 : \beta \neq 0$, ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. *Level of significant* = 5 %

3. $t_{hitung} = \frac{b_i}{Se(b_i)}$

Keterangan : b_i = Koefisien regresi

Se = Standar error

4. Kriteria pengujiannya sebagai berikut :

H_0 diterima jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

H_0 ditolak jika $t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$



BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Bank Central Asia yang juga dikenal dengan nama BCA didirikan pada tanggal 21 Pebruari 1957 di pusat perniagaan Jakarta dengan nama Bank Central Asia NV. Sejak pertama kali didirikan Bank Central Asia terus berkembang secara signifikan sehingga pada tahun 1977, Bank Central Asia telah menyandang predikat sebagai Bank Devisa.

Kemajuan Bank Central Asia terlihat pula dari total asset yang selalu meningkat dari Rp. 36,10 triliun di tahun 1996 menjadi Rp.53,36 triliun pada akhir Desember 1997. Walaupun pada tahun 1998 total asset Bank Central Asia sempat turun saat terjadi rush namun pada posisi akhir Desember 1998 berhasil melewati posisi Desember 1997 sehingga menjadi Rp. 67,93 triliun, kemudian menjadi Rp. 96,45 triliun pada Desember 1999, dan pada akhir Desember 2002 telah mencapai Rp. 117.305 triliun.

Kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dana pada Bank Central Asia merupakan salah satu asset terpenting yang dimiliki oleh Bank Central Asia. Bank Central Asia tumbuh menjadi Bank Retail/Consumer terbesar di Indonesia. Ini dibuktikan dengan besarnya jumlah nasabah Bank Central Asia yang per Desember 2002 mencapai 6,847 juta rekening.



Kinerja yang mengesankan tersebut, mengantarkan Bank Central Asia berhasil keluar dari BPPN pada April 2000 sehingga kini statusnya bukan sebagai Bank Take Over (BTO) lagi. Kinerja ini menjadi dasar bagi Bank Central Asia untuk mengambil langkah strategis dengan melakukan *go public* di pasar modal. BPPN pada bulan Mei 2000 melalui initial public offering mendivestasikan 22,5% dari seluruh saham Bank Central Asia sehingga kepemilikannya atas Bank Central Asia berkurang menjadi 70,3%. Sejak itu, Bank Central Asia menjadi perusahaan publik. Tahun 2001, BPPN melalui *public offering* ke dua mendivestasikan 588.800.000 lembar sahamnya yang merupakan 10% dari seluruh saham Bank Central Asia sehingga kepemilikan BPPN atas Bank Central Asia menjadi 60,3%. Selanjutnya BPPN mendivestasikan 51% dari seluruh saham Bank Central Asia melalui strategic private placement yang dimenangkan oleh Farindo Investments (Mauritius) Limited pada tahun 2002.

Bank Central Asia senantiasa mengupayakan terjadinya keseimbangan antara keuntungan yang diperoleh dengan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Dengan selalu menjaga kepercayaan nasabah, Bank Central Asia siap menghadapi era globalisasi. Pusat dari kegiatan BCA di Jakarta untuk mengembangkan bisnis perbankan dalam pelayanan terhadap masyarakat dan dapat menguasai pasar, maka dibukalah cabang-cabang utama dan cabang pembantu guna membantu masyarakat dalam mengadakan hubungan dagangnya melalui cabang-cabang BCA pada lokasi yang terdekat. Salah satunya dengan dibukanya Kantor Cabang Utama Indrapura pada tanggal 11 Juli 1997 dengan lokasi di jalan Indrapura No. 35 Surabaya.



4.1.1.1. Misi Bank Central Asia

Dengan menerapkan manajemen profesional, Bank Central Asia turut menunjang pembangunan ekonomi Indonesia, memberikan jasa perbankan yang beragam dan berkualitas tinggi, khususnya kepada nasabah ritel dan komersial melalui jaringan kantor cabang yang tersebar luas serta mencapai *return on assets* di atas rata-rata industri perbankan nasional.

Dalam rangka mewujudkan cita-cita tersebut, Bank Central Asia menerapkan tiga strategi bisnis yang menjadi pilar dalam membangun sebuah bank yang sehat, terpercaya, dan sukses secara komersial. Ketiga pilar tersebut, sebagai berikut :

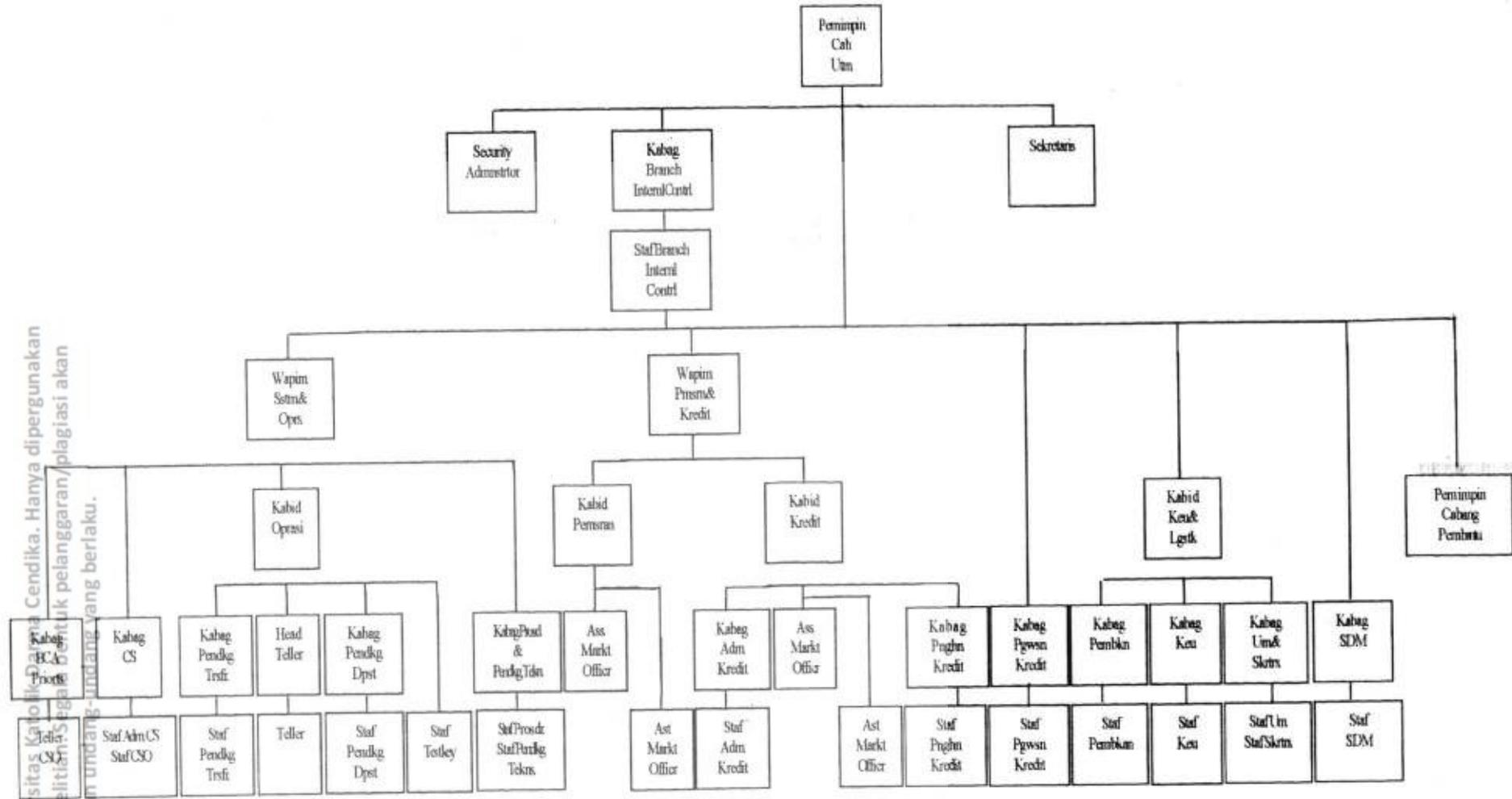
1. Memperkokoh posisi sebagai bank transaksi yang menjadi pilihan nasabah.
2. Meningkatkan peran intermediasi keuangan.
3. Mengembangkan Bank Central Asia sebagai lembaga keuangan terkemuka.

4.1.1.2. Struktur Organisasi Bank Central Asia

Sebagai salah satu perusahaan berkembang di Indonesia PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya memiliki struktur organisasi dan manajemen perusahaan yang khusus agar dapat menjalankan usahanya secara pro aktif dan efisien. Organisasi, adalah alat untuk mencapai suatu tujuan dasar kerjasama, yang mempunyai bentuk atau susunan yang secara jelas dan formil merumuskan bidang tugas tiap-tiap unsur serta menegaskan hubungan antara yang satu dan yang lain dalam rangkaian hirarki. Susunan organisasi PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya tertuang pada tanggal 11 Juli 1997 terdiri dari unsur-unsur Perencanaan, Pelaksanaan, Pelayanan dan Pengawasan dapat dilihat pada gambar 4.1, pada halaman 37.



Himpun Milik Perpustakaan Universitas Katolik Indonesia Cendekia. Hanya dipergunakan
 keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan
 dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Sumber struktur organisasi gambar 4.1: PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya.

Pembagian tugas dari masing-masing bagian pada PT. Bank Central Asia

Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya, secara garis besarnya dapat diuraikan :

1. Pemimpin Cabang Utama.

Tugas dan tanggungjawabnya, meliputi :

- a. Memanagement semua kegiatan umum Kantor Cabang Utama.
- b. Memantau kemajuan usaha pokok Kantor Cabang dan mengadakan program perbaikan di mana perlu.
- c. Menyusun rencana pemasaran sesuai dengan pedoman dan pengarahan serta batasan yang ditetapkan oleh Kantor Pusat.
- d. Melakukan kunjungan dalam rangka memelihara hubungan baik, dengan nasabah maupun dengan instansi terkait untuk memasarkan produk dan jasa BCA.
- e. Melakukan penilaian, menyetujui dan menolak kredit sesuai dengan batas kewenangan yang ditetapkan oleh kantor pusat.

2. Security Administrator.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memantau kepatuhan terhadap penerapan sistem pengamanan data, program, laporan komputer secara keseluruhan serta mengelola *user ID* dan *password* dari segenap unit kerja di Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang Pembantu di bawahnya/selanjutnya disebut KCU/KCP-nya sesuai ketentuan-ketentuan dan prosedur-prosedur sekuriti yang berlaku.

3. Kabag. Branch Internal Control.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah memonitor secara aktif dan melakukan



pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya atas pemantauan kepatuhan terhadap pengamanan kontrol operasional sesuai ketentuan-ketentuan dan prosedur-prosedur sekuriti yang berlaku.

4. Sekretaris.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu melaksanakan dukungan komunikasi dan korespondensi secara efektif dan efisien kepada Pemimpin Kantor Cabang Utama.

5. Wapim. Sistem dan Operasi.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan bidang sistem dan operasional cabang agar dicapai efektivitas dan produktivitas yang optimal.

6. Kabid. Operasi.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan sistem operasional cabang agar dapat dicapai efektivitas dan produktivitas yang optimal.

7. Head Teller.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memonitor secara aktif dan melakukan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya atas seluruh jalannya transaksi yang ditangani oleh *Teller*, serta mengkoordinasikan kegiatan di *front office* yang berhubungan dengan *back office*.

8. Kabag. Pendukung Deposit.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang



dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya, demi kelancaran jalannya kegiatan administrasi operasional deposit.

9. Kabag. Pendukung Transfer.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya, demi kelancaran jalannya kegiatan administrasi operasional transfer.

10. Staf Testkey.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu mendukung jalannya operasional di cabang khususnya dalam mengisi kode *testkey* dari data yang akan dikirim maupun memverifikasi kebenaran kode *testkey* dari data yang diterima.

11. Kabag. *Customer Service Officer* (CSO).

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai wewenangnya, demi kelancaran jalannya kegiatan unit *customer service officer* (CSO).

12. Kabag. Prosedur dan Pendukung Teknis.

Tugas dan tanggungjawabnya, meliputi :

- a. Penerapan sistem dan prosedur serta program aplikasi di cabang.
- b. Penerapan instalasi dan operasi komputer, ATM serta telekomunikasi termasuk perangkat keras dan lunak.



13. Wapim. Pemasaran dan Kredit.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan bidang pemasaran dan kredit cabang agar dicapai efektivitas dan produktivitas yang optimal.

14. Kabid. Pemasaran.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan pemasaran, agar dapat dicapai efektivitas dan produktivitas yang optimal.

15. Kabag. Pemasaran.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan ruang lingkup tugasnya, demi kelancaran jalannya kegiatan pemasaran di cabang.

16. Kabid. Kredit.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan perkreditan cabang, agar dapat dicapai efektivitas dan produktivitas yang optimal.

17. Kabag. Analisa Kredit.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah menganalisa permohonan kredit nasabah dalam rangka pelepasan kredit (baru/tambah/kurang) dan meninjau kembali kredit bermasalah alternatif solusinya.

18. Kabag. Administrasi Kredit.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memonitor secara aktif dan melakukan



koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan ruang lingkup tugasnya, demi kelancaran jalannya kegiatan administrasi kredit di cabang.

19. Kabag. Penagihan Kredit.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya, demi kelancaran jalannya kegiatan pengamanan jaminan di cabang dan memonitor pelaksanaan penagihan kredit bermasalah di cabang.

20. Kabag. Pengawasan Kredit.

Tugas dan tanggungjawabnya, ialah memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai wewenangnya demi kelancaran jalannya kegiatan pengawasan kredit di cabang.

21. Kabid. Keuangan dan Logistik.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan bidang keuangan dan logistik, agar dapat dicapai efisiensi dan efektivitas yang optimal.

22. Kabag. Keuangan.

Tugas dan tanggungjawabnya, ialah memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan



wewenangnya demi kelancaran jalannya unit keuangan di cabang.

23. Kabag. Pembukuan.

Tugas dan tanggungjawabnya, ialah memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya demi kelancaran jalannya unit pembukuan di cabang.

24. Kabag. Umum dan Sekretariat.

Tugas dan tanggungjawabnya, ialah memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya demi kelancaran jalannya unit umum dan sekretariat di cabang.

25. Kabag. SDM.

Tugas dan tanggungjawabnya, ialah memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya demi kelancaran jalannya unit SDM di cabang.

26. Pemimpin Cabang Pembantu.

Tugas dan tanggungjawab, adalah melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan di Kantor Cabang Pembantu agar dapat dicapai efektivitas dan produktivitas yang optimal.

4.1.1.3. Produk Bank Central Asia

Adapun produk dan layanan PT. Bank Central Asia Tbk., sebagai berikut :



a. *Savings*, meliputi :

1) Rekening tahapan.

Simpanan pihak ketiga atau nasabah kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut ketentuan atau syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu, tabungannya berbentuk buku.

2) Rekening Tapres.

Simpanan pihak ketiga atau nasabah kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut ketentuan atau syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu. Tabungannya berbentuk kartu, setiap bulannya menerima rekening koran.

3) Rekening giro.

Simpanan pihak ketiga atau nasabah kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.

4) Deposito berjangka, adalah deposito yang diterbitkan atas unjuk dan dapat dipindahtangankan atau diperjualbelikan, serta dapat dijadikan sebagai jaminan bagi permohonan kredit.

5) Sertifikat deposito, adalah deposito yang diterbitkan atas unjuk dan dapat dipindahtangankan atau diperjualbelikan, serta dapat dijadikan sebagai jaminan bagi permohonan kredit.



b. Perbankan Elektronik, meliputi :

1) ATM BCA.

Fasilitas yang diberikan kepada nasabah rekening tabungan dan rekening pribadi untuk melakukan transaksi perbankan dengan kartu ATM Paspor BCA di mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri).

2) Debit BCA.

a) Kartu yang digunakan untuk membayar barang atau jasa di toko-toko (*merchant*) yang menerima pembayaran dengan kartu ATM.

b) Rekening pemegang kartu langsung dipotong saat transaksi disetujui

3) Tunai BCA.

Fasilitas yang diberikan kepada pemegang kartu ATM Paspor BCA untuk melakukan penarikan tunai dari Merchant yang berpartisipasi dalam layanan tunai BCA.

4) Internet Banking Klik BCA.

Fasilitas yang diberikan kepada pemegang kartu ATM Paspor BCA untuk melakukan transaksi perbankan *non cash* dari melalui situs web. www.klikbca.com. Merchant berpartisipasi dalam layanan tunai BCA.

5) Mobile Banking m-BCA.

Fasilitas perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi baik *financial* maupun *non financial* melalui *handphone*/telepon selular.

6) BCA Link.

Produk perbankan elektronis guna membantu pelanggan korporasi dalam mengelola keuangan mereka melalui komputer personal.



7) BCA by Phone.

Sarana untuk meningkatkan layanan dan kemudahan bagi nasabah BCA untuk memperoleh informasi suku bunga, rekening giro dan tapres dan kartu kredit melalui pesawat telepon bukan sistem pulse.

c. Kartu Kredit, meliputi :

1) BCA Card.

Kartu kredit yang dikeluarkan oleh BCA yang memiliki jaringan luas di seluruh Indonesia dengan jasa-jasanya yang diberikan oleh bank.

2) BCA MasterCard.

Kartu MasterCard/Cirrus yang diterbitkan oleh bank lokal yang ada di Indonesia maupun Bank Luar Negeri juga sudah dapat melakukan transaksi di ATM BCA.

3) BCA Visa.

Kartu Visa/Plus yang diterbitkan oleh Bank Lokal yang ada di Indonesia sudah dapat melakukan transaksi di ATM BCA.

4) JCB, yaitu kartu kredit dari Japan Card Beureau yang diterbitkan BCA.

d. Layanan Transaksi Perbankan, meliputi :

1) Safe Deposit Box.

BCA safe deposit untuk menyimpan benda-benda berharga dan menjamin keamanan barang berharga nasabah.

2) Pengiriman Uang.

Layanan kiriman uang dalam valuta asing yang ditujukan kepada pihak penerima yang berdomisili baik di dalam maupun di luar negeri. Produk



yang ditawarkan oleh BCA Remittance meliputi kiriman uang dengan sarana *telegraphic transfer* (TT/*wire transfer*) maupun sarana *demand draft* (*bankdraft*).

3) Inkaso dan Kliring.

Inkaso, yaitu jasa penagihan kepada nasabah atas warkat-warkat kliring yang dimilikinya termasuk warkat-warkat yang diterbitkan oleh bank yang berada di luar wilayah kliring bank yang memberikan jasa penagihan.

Kliring, yaitu cara penyelesaian utang piutang antara bank-bank peserta kliring dalam bentuk warkat atau surat-surat berharga di suatu wilayah kliring, di mana BI tempat pertemuan antara bank-bank peserta.

4) Mata Uang Asing.

Terdiri dari 12 mata uang, meliputi : Australian Dollar (AUD), Canadian Dollar (CAD), Swiss Franc (CHF), Danish Krone (DKK), Euro (EUR), Great Britain Poundsterling (GBP), Hongkong Dollar (HKD), Japanese Yen (JPY), Saudi Arabian Riyal (SAR), Swedish Krona (SEK), Singapore Dollar (SGD), dan United States Dollar (USD).

5) *Travellers Cheque*.

Suatu warkat yang diterbitkan oleh bank atau lembaga keuangan bukan bank dalam bentuk pecahan nominal mata uang tertentu sebagai alat pembayaran atau pengganti uang tunai, biasanya digunakan orang yang akan melakukan perjalanan, hingga dikenal dengan nama cek perjalanan.



e. Fasilitas Kredit.

1) KPPR.

Pinjaman yang ditujukan untuk membiayai pembelian dan perbaikan rumah tinggal untuk dimiliki/ditempati sendiri. KPR BCA diberikan kepada perorangan maupun karyawan perusahaan yang memenuhi persyaratan dan mampu membayar dengan cara mengangsur.

2) Kredit Kendaraan Bermotor.

Pinjaman ditujukan untuk pembelian kendaraan bermotor yang diberikan kepada perorangan atau karyawan perusahaan yang memenuhi persyaratan dan mempunyai kemampuan membayar dengan cara mengangsur.

3) Kredit Modal Kerja.

Pinjaman yang ditujukan untuk nasabah yang membutuhkan sumber dana tambahan untuk meningkatkan produksi yang cepat, mudah, dan murah.

4) Kredit Berjangka (*Revolving*).

Pinjaman jangka pendek yang memberikan keleluasaan penarikan dan pelunasannya karena dapat dilakukan bertahap sesuai kebutuhan anda.

5) Kredit Angsuran.

Pinjaman untuk membiayai pembelian barang-barang modal dan/atau tambahan modal kerja dalam rangka peremajaan, perluasan, peningkatan kapasitas usaha anda, atau pendirian unit usaha baru. Pengembalian uang dapat diangsur dalam jangka waktu pendek maupun menengah.



6) Kredit Ekspor.

Pinjaman khusus jangka pendek bagi eksportir atau pemasok untuk membiayai kegiatan pra ekspor.

7) *Trust Receipt*.

Pinjaman jangka pendek untuk penebusan dokumen-dokumen impor setelah semua kewajiban-kewajiban pembayaran Bea Masuk terhadap Pabean dipenuhi.

8) Kredit Investasi.

Pinjaman khusus untuk pembelian barang-barang modal dengan dana *two step loan* dari Bank Indonesia. Pengembalian pinjaman ini dapat diangsur dalam jangka waktu menengah atau panjang.

9) Kredit Sindikasi.

Fasilitas kredit yang diberikan bank kepada debitur (biasanya nasabah korporasi/perusahaan) secara bersama-sama dengan bank-bank lain berdasarkan kesepakatan bersama atas beberapa ketentuan, seperti porsi volume kredit masing-masing bank, tingkat suku bunga, porsi jaminan (agunan) masing-masing bank, wanprestasi oleh debitur, berbagai fee, dan lain-lain. Kredit sindikasi biasanya diberikan bank karena kekurangan dana (jika dibiayai sendiri) atau menghindari terjadinya pelanggaran atas batas maksimum pemberian kredit (BMPK).

f. Fasilitas Expor-Impor.

1) *Letter of Credit (L/C)*

Merupakan janji bayar dari Bank Pembuka kepada pihak Eksportir



sepanjang mampu menyerahkan dokumen yang sesuai dengan syarat dan kondisi L/C.

2) *Negosiasi.*

Merupakan pembayaran di muka kepada eksportir melalui pengambilalihan dokumen ekspor atas dasar L/C.

3) *Diskonto.*

Apabila memiliki tagihan atas L/C ekspor berjangka yang sudah diterima (*accepted*) Bank pembuka L/C, kepada dimungkinkan untuk menarik pembayaran terlebih dahulu dengan menjual tagihan tersebut kepada BCA.

4) *Documentary Collections.*

Selain L/C, nasabah dapat melakukan transaksi ekspor impor dengan menggunakan instrumen pembayaran *documentary collections*.

g. *Bank Garansi.*

1) *Bid Bond.*

Garansi diterbitkan untuk memenuhi prasyarat mengikuti tender/lelang.

2) *Payment Bond.*

Garansi diterbitkan menjamin pembayaran nasabah kepada pihak ketiga.

3) *Advance Payment Bond.*

Garansi diterbitkan untuk menjamin pelaksanaan suatu pekerjaan nasabah yang telah dibayar terlebih dahulu oleh pihak ketiga.

4) *Performance Bond.*

Garansi yang diterbitkan untuk menjamin pelaksanaan suatu proyek, umumnya proyek konstruksi, milik pihak ketiga.



5) Pusat Pengelolaan Pembebasan dan Pengembalian Bea Masuk (P4BM).

Garansi yang diterbitkan khusus untuk menjamin pembayaran oleh nasabah kepada P4BM atas Bea Masuk, Bea Masuk Tambahan dan PPN terhadap barang dan bahan jasa impor yang ditangguhkan pembayarannya.

h. Fasilitas Valuta Asing.

1) Forward, adalah transaksi penjualan/pembelian valuta asing dalam jumlah dan harga tertentu dengan penyerahan dan penerimaan dana dilaksanakan lebih dari 2 hari kerja sejak tanggal transaksi.

2) Swap.

Transaksi gabungan jual beli antara 2 jenis mata uang dalam jumlah dan harga tertentu melalui pembelian tunai (SPOT) dan penjualan kembali secara berjangka (FORWARD) atau penjualan tunai (SPOT) dan pembelian kembali secara berjangka (FORWARD).

4.1.1.4. SDM Yang Profesional

Untuk mengelola berbagai asset tersebut Bank Central Asia juga mendidik dan melatih Sumber Daya Manusia secara terus-menerus, baik di dalam maupun luar negeri, sehingga mampu beradaptasi dengan lingkungan perbankan Indonesia dan dunia yang terus berubah serta mampu mengantisipasi masa depan secara lebih baik.

Per Desember 2002, sejumlah 21.599 karyawan Bank Central Asia yang profesional di bidangnya masing-masing, siap melayani nasabah di seluruh Indonesia dengan salah satu motonya yakni “Sigap, Menarik, Antusias, Ramah, dan Teliti (SMART)”. Bank Central Asia telah melakukan implementasi modul



SAP *Human Resources* yang akan mempermudah pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan mengurangi proses manual.

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

Didalam deskripsi hasil penelitian ini, membahas langkah-langkah dalam pengujian dengan menggunakan regresi linier sederhana untuk menentukan apakah ada pengaruh dari variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar untuk memperoleh pendapat responden yang berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. setelah data terkumpul, selanjutnya dilakukan proses penyaringan data untuk kebutuhan analisis, dimana data yang diperoleh diseleksi, apakah ada yang menunjukkan kesalahan pengisian dan ketidakkonsistenan dalam menjawab.

Setelah data dikumpulkan sesuai yang diperlukan untuk tujuan penulisan skripsi ini, maka selanjutnya data tersebut diolah supaya dapat diketahui dan ditarik kesimpulan untuk menjawab hipotesis yang dikemukakan sebelumnya.

Adapun data-data tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tanggapan Responden Untuk Kualitas Pelayanan (X).

Tabel 4.1
TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN (X)

Kuesioner	Pernyataan	Rata-rata Kualitas Pelayanan (X)
1	Area parkir yang disediakan oleh PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya	3,66
2	Sikap sigap karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya dalam memberikan pelayanan sangat efektif	3,68





Kuesioner	Pernyataan	Rata-rata Kualitas Pelayanan (X)
3	Kemampuan karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya dalam menjawab semua komplain dari nasabah	3,58
4	Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan pada nasabah	3,70
5	Seluruh karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya selalu bersikap tanggap terhadap para nasabah	3,91
6	Berbagai produk bank terutama pada produk tahapan yang sangat diminati seluruh nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya	3,72
7	Cara karyawan dalam berkomunikasi PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya dalam melayani para nasabah	3,67
8	Keahlian dan pengetahuan yang dimiliki karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya	3,69
9	Sifat sopan-santun yang dimiliki karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya terhadap para nasabah	3,69
10	Kepercayaan yang dimiliki karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya terhadap para nasabah	3,58
11	Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya dalam memberikan informasi dengan jelas dan tepat	3,70
12	Respon dan kreatifitas yang dimiliki karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya dalam melayani nasabah	3,91
13	Keamanan seluruh nasabah di lingkungan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya terjaga	3,71
14	Standar pelayanan meliputi sikap, penampilan, dan ketrampilan karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya sangat efektif	3,66
15	Pemenuhan kebutuhan konsumen dan perhatian yang diberikan oleh PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya	3,66

Sumber : lampiran 2 diolah.

Pada tabel 4.1 di atas, diketahui nilai rata-rata tertinggi kualitas pelayanan sebesar 3,91, artinya bahwa seluruh karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya selalu bersikap tanggap terhadap para nasabah, dan respon dan kreatifitas yang dimiliki karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya dalam melayani nasabah sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan nilai rata-rata terendah kualitas pelayanan sebesar 3,58, artinya bahwa pemahaman karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya terhadap keluhan para nasabah cukup bagus.

2. Tanggapan Responden Untuk Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 4.2
TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG KEPUASAN NASABAH (Y)

Kuesioner	Pernyataan	Rata-rata Kepuasan Nasabah (Y)
1	Produk tahapan memberikan berbagai kemudahan yang sangat membantu dalam bertransaksi bagi seluruh nasabah di PT. BCA Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya	3,80
2	Produk tahapan dilengkapi dengan fasilitas lengkap dan banyak undian hadiahnya	3,78
3	Kebersihan ruangan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya selalu dijaga	4,14
4	Ruangan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya tertata rapi dan nyaman	3,93
5	Tanggapan atau tindakan kerja yang diberikan oleh karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya dalam melayani para nasabah	4,14
6	Kemampuan menjelaskan berbagai produk dan jasa kepada para nasabah	4,14
7	Kesediaan pelayanan para karyawan yang diberikan pada nasabah	3,80
8	Kepedulian dan perhatian yang diberikan karyawan maupun Pimpinan kepada nasabah	3,78
9	Keseriusan karyawan dalam menanggapi komplain nasabah	4,14



Kuesioner	Pernyataan	Rata-rata Kepuasan Nasabah (Y)
10	Penampilan berpakaian para karyawan selalu rapi	3,93

Sumber : lampiran 3 diolah.

Dari tabel 4.2 di atas, diketahui nilai rata-rata tertinggi kepuasan nasabah sebesar 4,14, artinya bahwa kebersihan ruangan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya selalu dijaga, tanggapan atau tindakan kerja yang diberikan oleh karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya dalam melayani para nasabah, kemampuan menjelaskan berbagai produk dan jasa kepada para nasabah, dan keseriusan karyawan dalam menanggapi komplain nasabah sangat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Sedangkan nilai rata-rata terendah kepuasan nasabah sebesar 3,78, artinya bahwa produk tahapan dilengkapi dengan fasilitas lengkap dan banyak undian hadiahnya cukup bagus diminati seluruh nasabah.

4.3. Analisis

4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas dengan korelasi

4.3.1.1. Uji Validitas Dengan Korelasi

1. Uji validitas dengan korelasi untuk kualitas pelayanan (X).

Untuk melakukan uji validitas item terhadap data di atas, maka terlebih dahulu dimasukkan data jawaban kuesioner dari nasabah untuk kualitas layanan lampiran 2 pada SPSS 11.0.

Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 2 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas yang dapat dilihat pada



lampiran 4 mengenai hasil printout SPSS pengujian validitas kualitas pelayanan (X). Adapun rekapitulasi dari lampiran 4 dapat dilihat pada tabel 4.3 mengenai hasil analisis item instrumen kualitas pelayanan (X) sebagai berikut :

Tabel 4.3
HASIL ANALISIS ITEM INSTRUMEN KUALITAS PELAYANAN (X)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,898	Valid
2	0,807	Valid
3	0,882	Valid
4	0,789	Valid
5	0,806	Valid
6	0,800	Valid
7	0,890	Valid
8	0,814	Valid
9	0,814	Valid
10	0,877	Valid
11	0,789	Valid
12	0,806	Valid
13	0,789	Valid
14	0,898	Valid
15	0,898	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 4.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikan atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dengan $N = 100$ adalah 0,256.

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa item yang korelasinya signifikansi terdapat 15 item, yaitu item 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, dan 15 yang korelasinya di atas/ \leq nilai r_{tabel} sebesar 0,256. Dengan demikian, terdapat 15 item yang signifikans dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.



3 Uji validitas dengan korelasi untuk kepuasan nasabah (Y).

Untuk melakukan uji validitas item terhadap data di atas, maka terlebih dahulu dimasukkan data jawaban kuesioner dari karyawan untuk kepuasan nasabah lampiran 3 pada SPSS 11.0.

Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 3 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas yang dapat dilihat pada lampiran 7 mengenai hasil printout SPSS pengujian validitas kepuasan nasabah (Y). Adapun rekapitulasi dari lampiran 7 dapat dilihat pada tabel 4.4 mengenai hasil analisis item instrumen kepuasan nasabah (Y) sebagai berikut :

Tabel 4.6
HASIL ANALISIS ITEM INSTRUMEN KEPUASAN NASABAH (Y)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,897	Valid
2	0,950	Valid
3	0,868	Valid
4	0,874	Valid
5	0,868	Valid
6	0,868	Valid
7	0,897	Valid
8	0,950	Valid
9	0,868	Valid
10	0,874	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 7.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikan atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dengan $N = 100$ adalah 0,256.

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa item yang korelasinya signifikan terdapat 10 item, yaitu item 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, dan 10 yang korelasinya di atas/> nilai r_{tabel} sebesar 0,256 dengan taraf korelasi



signifikan 1%. Dengan demikian, hanya terdapat 10 item yang signifikan dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

4.3.1.2. Uji Reliabilitas Dengan Korelasi

1. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk kualitas pelayanan (X).

Untuk pengujian reliabilitas dengan SPSS, maka digunakan metode yang paling banyak digunakan yaitu metode belah dua (*split half methode*). Yang dimaksud metode belah dua (*split half methode*) yaitu dihitung total skor nomor item ganjil dan genap. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 5 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap kualitas pelayanan (X).

Berdasarkan pada lampiran 5 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap kualitas pelayanan (X) untuk langkah selanjutnya dilakukan pengolahan data ke program SPSS yang dapat dilihat pada lampiran 6 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kualitas pelayanan (X).

Dari hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kualitas pelayanan (X) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar 0,983. Korelasi ini menunjukkan tingkat signifikansi yang tinggi, di mana tanda bidang dua menunjukkan bahwa korelasi signifikan pada $\alpha = 0,01\%$, artinya nilai korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,983 >$ dari r_{tabel} sebesar 0,256 menunjukkan tingkat reabilitas kualitas pelayanan (X) sangat tinggi.



2. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk kepuasan nasabah (Y).

Untuk pengujian reliabilitas dengan SPSS, maka digunakan metode yang paling banyak digunakan yaitu metode belah dua (*split half methode*). Yang dimaksud metode belah dua (*split half methode*) yaitu dihitung total skor nomor item ganjil dan genap. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 8 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan pada lampiran 8 mengenai data skor item nomor ganjil dan genap kepuasan nasabah (Y) untuk langkah selanjutnya dilakukan pengolahan data ke program SPSS yang dapat dilihat pada lampiran 9 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kepuasan nasabah (Y).

Dari hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kepuasan nasabah (Y) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar 0,854. Korelasi ini menunjukkan tingkat signifikansi yang tinggi, di mana tanda bidang satu menunjukkan bahwa korelasi signifikans pada $\alpha = 0,01\%$, artinya nilai korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,854 >$ dari r_{tabel} sebesar 0,256 menunjukkan tingkat reabilitas kepuasan nasabah (Y) yang sangat tinggi.

4.3.2. Analisis Otokorelasi

Berdasarkan lampiran 3, diketahui pada tabel model summary yaitu pada nilai Durbin-Watson sebesar 1,309. Dengan $\alpha = 5\%$, $n = 100$ dan $k = 1$, maka didapat harga Durbin Watson tabel yaitu $d_i = 1,65$ dan $d_u = 1,69$. Artinya uji d_u $1,309 < 1,69$, maka H_0 ditolak, jadi ada otokorelasi dalam model regresi tersebut.



4.3.3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam pengujian hipotesis ini, penulis kemukakan pengolahan data dengan memasukkan data variabel bebas kualitas pelayanan (X) dan variabel terikat kepuasan nasabah (Y) ke dalam komputer dengan menggunakan komputer dengan aplikasi program SPSS 11.0, yaitu dengan cara analisis data statistik. Model analisis data yang dipergunakan dalam penelitian, adalah dengan menggunakan regresi linier sederhana, dimana persamaannya yaitu $Y = a + bX$.

Adapun data-data variabel bebas kualitas pelayanan (X) dan variabel terikat kepuasan nasabah (Y) yang dimaksud dapat dilihat pada lampiran 10. Data yang terdapat pada lampiran 10, pengolahannya diproses dengan menggunakan program SPSS 11.0, yaitu dengan cara analisis data dengan menggunakan program statistik komputer, yaitu analisa regresi linier sederhana.

Tujuan memasukkan data-data diolah ke dalam program SPSS 11.0, yaitu agar diketahui apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP HR. Muhammad Surabaya. Hasil pengolahan data-data variabel bebas kualitas pelayanan (X) dan variabel terikat kepuasan nasabah (Y) tersebut, setelah dimasukkan ke dalam menu regression analisis dapat dilihat pada lampiran 11.

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana yang disajikan pada lampiran 5 dapat direkapitulasikan pada tabel 4.5, sebagai berikut :



Tabel 4.5
HASIL PERHITUNGAN REGRESI LINIER SEDERHANA
ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABNAH

Var.	Regression Coefficient	STD. Error	t	Sig	Partial/r ²
Constant	9,134	2,262	4,039	0,000	0,811
X	0,548	0,040	13,702	0,000	
STD. Error of EST.	= 4,214				
Adjusted R. Squared	= 0,654				
R. Squared	= 0,657				
Multiple R	= 0,811				

Sumber : lampiran 11 telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut : $Y = 9,134 + 0,548X$.

Dari persamaan tersebut, dapat dijelaskan bahwa konstanta (a) sebesar 9,134, artinya apabila variabel bebas kualitas pelayanan (X) tersebut sama dengan konstan, maka diprediksikan variabel terikat kepuasan nasabah (Y) sebesar 9134 satuan.

Dan jika variabel bebas kualitas pelayanan (X) berubah dengan satu satuan, maka variabel terikat kepuasan nasabah (Y) akan berubah sebesar 0,548 satuan dengan anggapan variabel bebas kualitas pelayanan tetap.

4.3.4. Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 4.5 rekapitulasi hasil analisa regresi sederhana di atas, nilai koefisien determinasi berganda (R square) sebesar 0,657, artinya seluruh variabel bebas yaitu X dapat menjelaskan variabel tidak bebas (tergantung) yaitu Y sebesar 65,70%, sedangkan 34,30% dipengaruhi oleh variabel X yang lain.

4.3.5. Pengujian secara parsial (Uji t).

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t/secara parsial. Dalam melakukan pengujian secara parsial (uji t) ini variabel bebas kualitas



pelayanan (X) akan diuji pengaruhnya secara individu terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y). Adapun kriteria pengujian uji t sebagai berikut :

1) $H_0 : b = 0$ (tidak ada pengaruh);

$H_0 : b \neq 0$ (ada pengaruh).

2) *Level of significant* = 0,05.

$$df = n - k - 1 = 100 - 1 - 1 = 98; \text{ diketahui } t_{\text{tabel}} = 1,980$$

3) Perhitungan t_{hitung} :

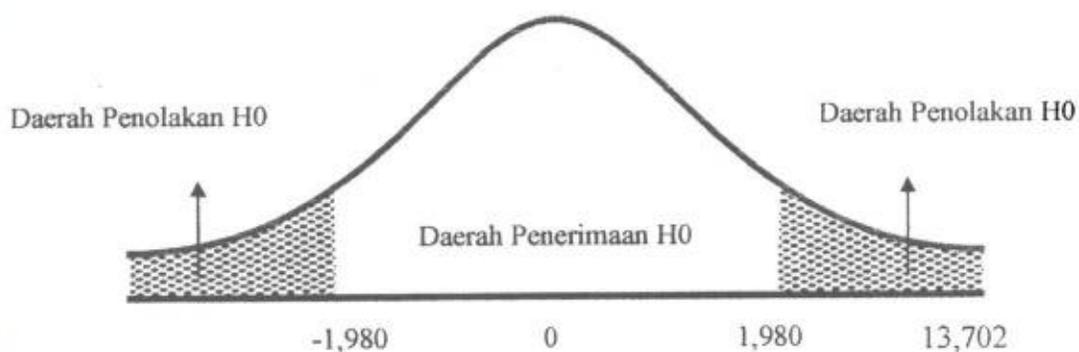
$$t_{\text{hitung}} = \frac{b_i}{Se(b_i)}$$

4) Kriteria pengujian :

Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak, H_1 diterima

Jika $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak

Gambar 4.2
KURVA UJI t



Berdasarkan kriteria di atas, bahwa hasil pengujian secara parsial (uji t) ini variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, karena t_{hitung} (13,702) > t_{tabel} (1,980).



4.4. Pembahasan

Berdasarkan dari uraian di atas, mengenai variabel bebas kualitas pelayanan (X) di PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y), bahwa :

Dari uji validitas untuk kualitas pelayanan (X) menunjukkan bahwa terdapat 15 item yang signifikans yang dianggap valid, dan tidak signifikans yang dianggap tidak valid tidak ada. Dan uji validitas untuk kepuasan nasabah (Y) menunjukkan bahwa terdapat 10 item yang signifikans yang dianggap valid, tidak signifikans yang dianggap tidak valid tidak ada.

Dari uji reliabilitas untuk kualitas pelayanan (X) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,983 >$ dari r_{tabel} sebesar $0,256$ menunjukkan tingkat reabilitas kualitas pelayanan (X) sangat tinggi.. Serta uji reliabilitas untuk kepuasan nasabah (Y) menunjukkan bahwa hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap adalah sebesar $0,854 >$ dari r_{tabel} sebesar $0,256$ menunjukkan tingkat reabilitas kepuasan nasabah (Y) yang sangat tinggi.

Nilai Durbin-Watson sebesar 1,309. Dengan $\alpha = 5\%$, $n = 100$ dan $k = 1$, maka didapat harga Durbin Watson tabel yaitu $d_i = 1,65$ dan $d_u = 1,69$. Artinya uji d_u $1,309 < 1,69$, maka H_0 ditolak, jadi ada otokorelasi dalam model regresi tersebut.

Dalam penelitian yang dilakukan di atas mengenai kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) dapat diketahui nilai koefisien regresi untuk variabel bebas kualitas pelayanan (X) sebesar $0,548$ berarti jika



variabel bebas kualitas pelayanan (X) berubah dengan satu satuan, maka variabel terikat kepuasan nasabah (Y) akan berubah sebesar 0,548 satuan.

Selanjutnya, hubungan atau pengaruh yang murni dari variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y), dimana variabel bebas kualitas pelayanan (X) dianggap konstan sangat kuat dan menyakinkan ditunjukkan oleh nilai koefisien parsial sebesar 0,811 dengan probabilitas kesalahan 0,000.

Berdasarkan hasil R^2 *squared* sebesar 0,657, dapat dikatakan bahwa 65,70% perubahan variabel terikat kepuasan nasabah (Y) disebabkan oleh perubahan variabel bebas kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya memang mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan karena area parkir yang disediakan (*tangible*) menurut responden luas; kecepatan pelayanan (*reliability*) menurut responden baik; pemahaman perusahaan terhadap nasabah (*responsiveness*) menurut responden tanggap; servis yang diberikan (*assurance*) menurut responden baik; perhatian yang diberikan (*empathy*) menurut responden baik; dan jasa yang diberikan (akses) menurut responden puas; cara karyawan dalam berkomunikasi (komunikasi) menurut responden baik; keahlian dan pengetahuan yang dimiliki perusahaan (kompetensi) menurut responden puas; sifat sopan-santun yang dimiliki perusahaan (kesopanan) menurut responden puas; kepercayaan yang dimiliki perusahaan (kredibilitas) menurut responden puas; ketepatan jasa yang dimiliki perusahaan (keandalan) menurut responden



puas; respon dan kreatifitas yang dimiliki perusahaan (responsif) menurut responden puas; perlindungan jasa yang diberikan (keamanan) menurut responden puas; kualitas jasa yang dimiliki perusahaan perusahaan (nyata) menurut responden puas; serta pemenuhan kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian yang diberikan (memahami konsumen) menurut responden puas.

Sedangkan sisanya yang 0,343% disebabkan oleh variabel lain yaitu pihak PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya mengadakan promosi penjualan produk bank, pengadaan mesin-mesin ATM dengan teknologi canggih, memberikan undian berupa hadiah yang menarik kepada pemegang tahapan Bank Central Asia, dan kebijaksanaan proses kredit yang konsekuen.

Jadi dapat disimpulkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat sebesar 65,70% terhadap kepuasan nasabah sehingga hipotesis terbukti kebenarannya.

