



## B A B III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepuasan nasabah yaitu sikap nasabah dalam membandingkan apa yang dirasakan dengan apa yang ditawarkan oleh perusahaan sedangkan pengukurannya berdasarkan skala likerts.
- b. Layanan yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan apa yang diharapkan sedangkan pengukurannya dengan skala likerts. Untuk variabel-variabel yang digunakan untuk mengetahui tingkat layanan yang diberikan adalah sebagai berikut:
  - Ketepatan penyajian informasi  
yaitu ketepatan informasi yang diberikan kepada nasabah dengan kenyataan yang ada.
  - Kenyaman fasilitas ruangan  
Yaitu tersedianya fasilitas ruangan dalam mengadakan transaksi.
  - Keramah-tamahan/kesopanan  
yaitu tingkat keramahan yang diberikan oleh karyawan.

### 3.2. Identifikasi Variabel

Identifikasi variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel terikat
- b. Layanan (X) sebagai variabel bebas, yang terdiri dari:

- |       |   |                               |
|-------|---|-------------------------------|
| $X_1$ | = | Ketepatan penyajian informasi |
| $X_2$ | = | Kenyaman fasilitas ruangan    |
| $X_3$ | = | Keramah-tamahan/kesopanan     |

### 3.3. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti dan dianggap dapat mewakili populasi. Dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 30 responden.

### 3.4. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Data kualitatif, yaitu data berupa keterangan-keterangan yang berkaitan dengan permasalahan yang ada.
- b. Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari perusahaan yang berupa angka-angka yang berkaitan dengan permasalahan yang ada.

Sedangkan sumber datanya berasal dari:



- a) Data primer, adalah data yang diperoleh langsung dari hasil observasi (obyek penelitian).
- b) Data sekunder yaitu data yang bersumber pada dokumen-dokumen yang ada pada perpustakaan.

### 3.5. Metode Pengumpulan Data

#### a. Studi Pustaka

yaitu untuk memperoleh data penulis mempelajari buku-buku literatur, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pembahasan.

#### b. Penelitian Lapangan

yaitu untuk memperoleh data, penulis melakukan penelitian langsung pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya.

Penelitian lapangan ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

##### - Observasi

yaitu mengadakan pengamatan dan wawancara langsung dengan pihak manajemen perusahaan.

##### - Kuesioner

yaitu penulis menyebarkan kuesioner kepada nasabah untuk memperoleh tanggapan mengenai keberadaan dan fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh PT. Gatra Mega Usaha Surabaya.



- Dokumentasi

yaitu penulis memperoleh data dengan melihat dokumen yang ada pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya.

### 3.6. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data adalah merupakan menganalisa data yang diperoleh dari hasil kuesioner selanjutnya akan diolah dengan program SPSS dan diuji analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 \quad (\text{Anto Dajan, 1989:325})$$

Keterangan :

Y	= Kepuasan nasabah
a	= Konstanta
X <sub>1</sub>	= Ketepatan penyajian informasi
X <sub>2</sub>	= Kenyamanan fasilitas ruangan
X <sub>3</sub>	= Keramah-tamahan/kesopanan
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub> ,	= Koefisien Regresi



### 3.7. Metode Pengolah Data

Dua unsur penting sebagai langkah awal dalam metode pengolahan data adalah validitas dan reliabilitas.

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari data yang diperoleh dengan menggunakan kuisisioner diperlukan pengujian sebelum pengolahan data sebagai berikut :

1. Uji *validitas*. Uji validitas merupakan pengujian pada data yang diperoleh dari kuisisioner yang disebarkan kepada responden.

Untuk mengetahui apakah isi dari suatu kuisisioner cukup dipahami oleh responden yang diindikasikan oleh kecilnya presentasi jawaban yang menyimpang dari rata rata jawaban responden lain.

Dengan paket program SPSS for Windows release 12.0, bila hasil pengujian korelasi masing masing pernyataan terhadap jumlah total semua pernyataan mempunyai nilai signifikansi lebih kecil dari atau sama dengan  $\alpha(5\%)$ . Maka dapat disimpulkan kuesioner sudah memenuhi syarat validitas (Nasir, 1998:P.53).

2. Uji *Reliabilitas*. Pengujian ini bertujuan untuk menguji sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pertanyaan yang diajukan pada responden jawabannya relatif sama, selama aspek yang diukur dalam subyek memang tidak berubah. Dengan paket program SPSS for Windows 12.0 bila diperoleh nilai *Cronbach Alpha* yang lebih



besar dari 0,6 disimpulkan bahwa kuesioner sudah memenuhi syarat *realibilitas* (Nasir, 1998:P.53).

### 3.8. Teknik Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda, maka akan dilakukan pengujian hipotesis dengan langkah – langkah sebagai berikut :

a. Pengujian untuk hipotesis pertama dengan uji F

- Hipotesis statistik :

- $H_0$  diterima artinya tidak terdapat pengaruh secara serempak antara faktor-faktor layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya.
- $H_1$  diterima artinya terdapat pengaruh secara serempak antara faktor-faktor layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya.

- Menentukan F hitung :

F hitung bisa didapat dari :

$$R^2 / (k-1)$$

$$(1-R^2) / (n-k)$$

Dimana n = jumlah pengamatan

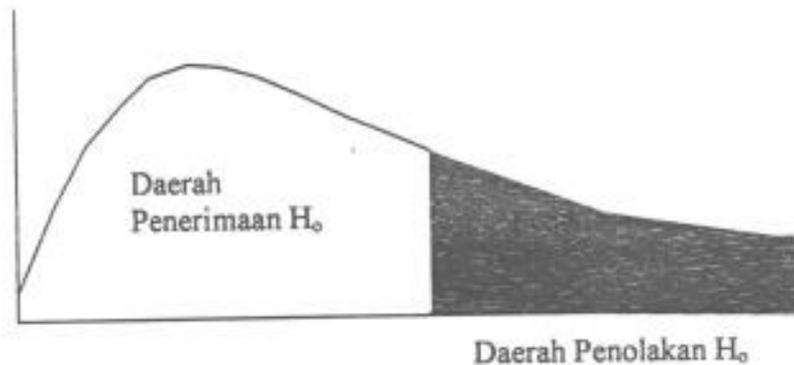
k = jumlah variabel .



- Kriteria pengujian :

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan derajat bebas (  $n-k$  ), maka daerah kritis  $H_0$  melalui kurva distribusi F adalah sebagai berikut :

Gambar 3.1  
Kurva distribusi F



$F_{tabel}$

$H_0$  diterima jika  $F_{hit} \leq F_{tab}$  : tidak signifikan

$H_0$  ditolak jika  $F_{hit} > F_{tab}$  : signifikan

- b. Pengujian untuk hipotesis kedua dengan uji t.

- Hipotesis Statistik
- $H_0$  diterima jika tidak terdapat pengaruh yang dominan diantara faktor-faktor layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya.



- $H_1$  diterima jika terdapat pengaruh yang dominan diantara faktor-faktor layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya.

- Menentukan  $t_{hitung}$

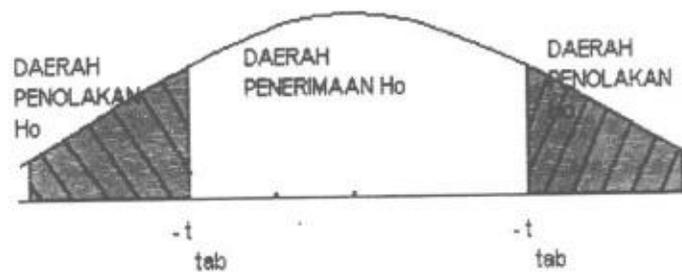
$$t_{hit} = b_i / se ( b_i )$$

- Kriteria pengujian

Dalam penelitian ini digunakan uji dua arah dengan signifikansi 0,025

Daerah kritis  $H_0$  melalui kurva distribusi t sebagai berikut :

Gambar 3.2  
Kurva Distribusi t



$H_0$  diterima jika  $t_{tab} < t_{hit}$  : tidak signifikan

$H_0$  ditolak jika  $t_{tab} > t_{hit}$  : signifikan



c. Koefisien determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui proporsi variasi nilai variabel dependen ( $Y$ ) yang dijelaskan oleh variabel-variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ). Besar nilai  $R^2$  semakin mendekati 1, maka berarti kemampuan variabel-variabel independen didalam model tersebut mempunyai pengaruh yang kuat didalam menjelaskan variabel independen.

Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian adalah  $\alpha = 0,05$  atau dengan interval keyakinan sebesar 95 % dengan  $df = (k - 1)$  dan  $(n - k)$  dimana  $k$  adalah banyaknya variabel dan  $n$  adalah jumlah data.





## BAB IV

### ANALISIS & PEMBAHASAN

#### 4.1. Deskripsi Hasil Penelitian

##### 4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Perusahaan PT. Gatra Mega Usaha Surabaya, merupakan suatu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang usaha dagang valuta asing. Perdagangan valas adalah suatu usaha untuk menjual belikan mata uang tertentu terhadap mata uang yang lain. Tujuan dari usaha jual beli ini adalah untuk memperoleh keuntungan dimana para pedagang membeli pada harga yang lebih rendah / murah untuk dijual kembali dengan harga yang lebih tinggi/mahal. Jadi bisnis berupa valas pada dasarnya sama dengan perdagangan pada umumnya. Sistem perdagangan jual beli untuk meraih keuntungan dinamakan dengan arbitrase.

Pasar valas internasional adalah lahan tempat terjadinya transaksi arbitrase dimana pedagang membeli dan menjual kembali mata uang tertentu terhadap mata uang lainnya. Valas yang umum diperjual belikan adalah japanese Yen (JPY), Australian Dollar (AUD), Swiss Franc (CHF), Great Britain Pounsterling (GBP), European Currency (EUR), dan Canadian Dollar (CAD) yang kesemuanya dipertukarkan dengan US Dollar (USD) sebagai mata uang internasional. Di Money Mall kami hanya memperdagangkan mata uang JPY, AUD, CHF, GBP, dan EUR. Semuanya terhadap mata uang US Dollar (USD).

#### 4.1.2. Lokasi Perusahaan

Money mall berkedudukan di Surabaya, berlokasi dipusat kota metropolis, Jl Embong Malang No. 85-89, dihotel berbintang lima Internasional, The Westin Surabaya. Pemilihan ditempat usaha di The Westin Surabaya menunjukkan bahwa Money Mall sebuah perusahaan yang benar-benar mengutamakan prestesius, lingkungan kondusif, bonafit dan mudah dicapai dari segala penjuru. Dipilihnya lokasi tersebut karena beberapa faktor antara lain:

##### a. Konsumen

Untuk menentukan lokasi perusahaan selalu berusaha mendekati tempat dimana konsumen berada, sehingga masyarakat akan lebih mudah untuk mengetahui keberadaan dan kegiatannya.

##### b. Transportasi

Sarana transportasi adalah suatu faktor yang perlu diperhatikan karena kegiatan perdagangan valuta asing memerlukan pengenalan dari berbagai kalangan yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Pada dasarnya lokasi perusahaan ini sangat strategis karena merupakan jalur lalu lintas perdagangan.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi

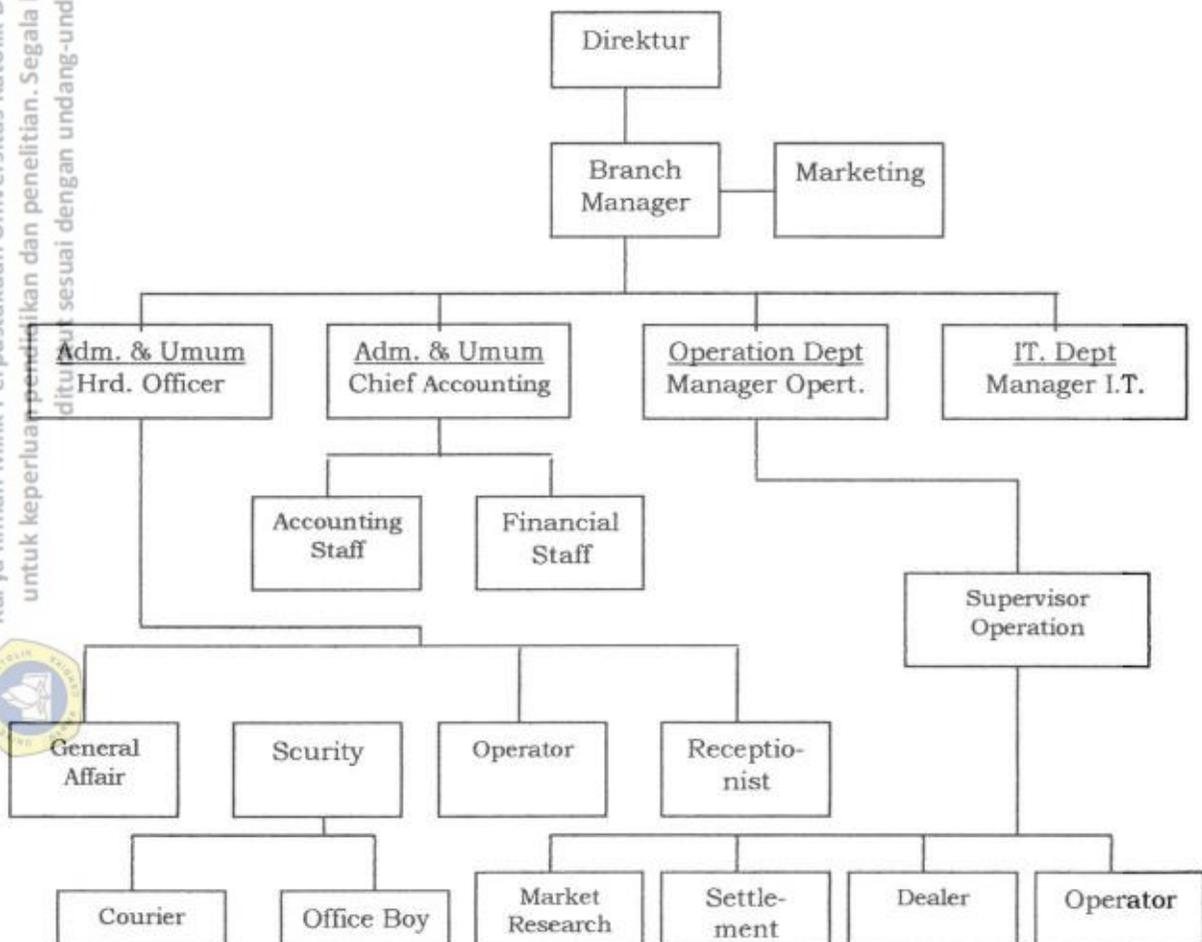
Struktur organisasi adalah sangat penting bagi perusahaan, karena merupakan suatu kerangka organisasi. Organisasi yang dibuat oleh perusahaan adalah berbeda satu sama lain. Perbedaan ini bergantung kepada tujuan dan jenis operasionalnya. Apabila pemimpin perusahaan dalam suatu badan usaha telah



memiliki suatu organisasi, maka ini berarti telah mengadakan pembagian pekerjaan bagi mereka yang bekerja dalam perusahaan itu. Dengan demikian pembagian pekerjaan yang berhubungan satu sama lain serta pembagian tugas dan wenang secara keseluruhan. Berikut Gambar Struktur organisasi.

Gambar 4.1.

## Stuktur Organisasi PT. Gatra Mega Usaha



Sumber : PT. Gatra Mega Usaha Surabaya tahun 2005



#### 4.1.3.1. Wewenang dan Tanggung Jawab

##### a. Direktur

Bertugas dan bertanggung jawab mengeluarkan kebijakan-kebijakan untuk mengatur manajemen perusahaan.

##### b. Branch manager

Bertanggung jawab dalam hal operasional perusahaan dilapangan atau langsung berhubungan dengan marketing/Broker dalam menjalankan tugasnya. Dengan kata lain dapat disebut sebagai manager Marketing.

##### c. HRD

Bertugas menilai kinerja karyawan dan menerima karyawan dalam hal ini dapat berhubungan langsung dengan karyawan.

##### d. General Affairs

Sebagai sekretaris yang bertugas secara langsung untuk melayani Direktur dalam hal pekerjaan dalam perusahaan

##### e. Chief Accounting

Bertugas untuk menilai dan mengawasi lapangan keuangan dalam pekerjaanya dibantu oleh Staff Accounting dan staff keuangan.

##### f. Operation Departement

suatu bagian perusahaan yang bekerja secara langsung berhubungan dengan nasabah maupun broker dan disinilah tempat terjadinya transaksi valuta asing terjadi atau tempat pemesanan harga. Dalam Departement ini dikepalai oleh manager dan dibantu oleh beberapa Supervisor.



g. Market Reaserch Bagian operation

Bertugas untuk memberikan analisa perkiraan dalam Forex exchange dan index apakah mengalami perubahan harga yang sangat mempengaruhi atau tidak memberikan penjelasan-penjelasan lainnya.

h. Dealer bagian operation

Memberikan harga dalam sebuah transaksi antar nasabah atau Broker dengan bagian operation.

Settlement bagian operation

Bertugas memberikan bukti transaksi yang terjadi kepada Nasabah atau broker. Bukti transaksi tersebut berupa slip order maupun surat laporan tentang keuangan nasabah dan posisi transaksi.

i. Information Teknologi Departemen

Berfungsi memberikan informasi yang berhubungan dengan valuta asing seperti melalui internet.

#### 4.1.4. Bidang Usaha

Perdagangan valas adalah suatu usaha untuk menjual belikan mata uang tertentu terhadap mata uang yang lain. Tujuan dari usaha jual beli ini adalah untuk memperoleh keuntungan dimana para pedagang membeli pada harga yang lebih rendah/ murah untuk dijual kembali dengan harga yang lebih tinggi/mahal. Jadi bisnis berupa valas pada dasarnya sama dengan perdagangan pada umumnya. Sisitem perdagangan jual beli untuk meraih keuntungan dinamakan dengan arbitrase.



Pasar valas internasional adalah lahan tempat terjadinya transaksi arbitrase dimana pedagang membeli dan menjual kembali mata uang tertentu terhadap mata uang lainnya. Valas yang umum diperjual belikan adalah Japanese Yen (JPY), Australian Dollar (AUD), Swiss Franc (CHF), Great Britain Pound Sterling (GBP), European Currency (EUR), dan Canadian Dollar (CAD) yang kesemuanya dipertukarkan dengan US Dollar (USD) sebagai mata uang internasional. Dimoney Mall kami hanya memperdagangkan mata uang JPY, AUD, CHF, GBP, dan EUR. Semuanya terhadap mata uang US Dollar (USD).

Menjawab kebutuhan tersebut, Money Mall (PT Gatra Mega Usaha) kini hadir disurabaya sebagai suatu lembaga finansial yang bergerak dibidang jasa perantara perdagangan pasar valuta asing (valas) internasional. Anda sebagai investor akan mendapatkan layanan yang ekstra prima tentang bagaimana cara menanam dan memutar modal dipasar valas internasional hanya dengan modal dasar yang relatif kecil.

#### 4.1.4.1. Keunggulan Perdagangan Valuta Asing

Keunggulan dengan menanam investasi diperdagangan valas internasional, yaitu keunggulan dari sisi :

1. Manajemen Transaksi
2. Manajemen Keuangan

##### ad.1. Manajemen Transaksi

- Investasi yang paling likuid



Investasi yang likuid yaitu investasi yang cepat dan sangat mudah untuk dilaksanakan. Karena investasi perdagangan valas internasional yang dilakukan melalui money Mall bersifat transaksi derifatif (tidak menyertakan fisik bank notes) maka seberapa banyak jumlah kontrak beli atau jual yang diinginkan investor selalu tersedia dipasar, tanpa harus menunggu adanya lawan beli atau jual. Dengan demikian selalu dapat terjadi transaksi pembelian atau penjualan dipasar, tanpa ada penolakan harga.

- Keuntungan tinggi dalam waktu singkat

Bandingkan dengan investasi riil dipasar. Investasi dalam bentuk perdagangan valas internasional menjanjikan prospek yang sangat bagus, Apabila harga dipasar bergerak sesuai dengan prediksi dan analisa maka bisa diperoleh keuntungan dalam waktu singkat.

- Resiko yang bisa dikendalikan

Tidak ada satupun bisnis dipasar riil yang dapat menanggulangi atau mengendalikan kerugian dengan seketika. Diperdagangan valas internasional semua itu bisa dilakukan, kerugian yang timbul bisa dibatasi dengan segera (limited the loss) sehingga tidak berlarut-larut dan berkepanjangan.

- Keuntungan Maksimal

Jika kerugian yang timbul bisa dihentikan sekecil mungkin, maka sebaliknya keuntungan yang didapat bisa semaksimal mungkin tanpa batasan (minimize loss and maximize profits).



- Perdagangan dua arah

Pada saat kurs mata uang, misalkan Poundsterling terhadap US Dollar (GBP/USD), melemah para investor yang memegang bank notes Pound sterling, akan jatuh terpuruk. Sebaliknya para investor perdagangan derivatif valas justru semakin untung. Bagaimana ini bisa terjadi ? ini bisa terjadi karena investor tidak memegang fisik bank notes maka sangat mudah baginya untuk melakukan aksi kontrak jual dulu baru kemudian melakukan kontrak beli. Sebaliknya bila poundsterling kembali menguat terhadap USD maka investor akan melakukan kontrak jual. Semua keputusan kontrak jual / beli dilakukan berdasarkan analisa pasar, analisa teknikal dan rumor yang berlaku di market.

- Bebas unsur manipulasi data

Jika perdagangan didunia rill penuh dengan liku-liku manipulasi, maka transaksi valuta asing sangat bebas dari unsur manipulasi data. Semua data yang tersaji dilayar monitor Reuters adalah data murni real – time dimarket saat itu juga. Ini sudah menjadi jaminan utama dan bisa dibuktikan.

- Dukungan panduan perdagangan

Di Money Mall, sudah menjadi kewajiban kami sepenuhnya untuk memberi bantuan dukungan analisa fundamental dan teknikal, pendapat-pendapat,intuisi dan rumor yang terjadi dipasar sebelum investor memutuskan untuk melakukan kontrak beli atau jual.



## Ad.2. Manajemen Keuangan

- Modal Investasi kecil

Dengan modal US\$ 1,000 seorang investor sudah dapat melakukan transaksi di market valas internasional senilai USD 100,000, GBP 100,000,, AUD 100,000 atau EUR 100,000,.

- Komisi kecil

Setiap penyelesaian transaksi perusahaan hanya mengenakan biaya transaksi atau komisi sebesar US\$ 50 perlot.

- Bunga investasi

Untuk mata uang tertentu (Yen dan Swiss Franc) akan mendapat bunga bila memiliki posisi Beli/Buy di market yang besarnya dihitung berdasarkan lamanya posisi beli tersebut bertahan melebihi batas penutupan market New York, tingkat suku bunga internasional, dan jumlah lot pembelian. Apabila memiliki posisi jual/Sell justru harus membayar bunga. Untuk mata uang Euro, Australian Dollar dan Pound Sterling baik posisi beli/Buy atau Jual/Sell Anda membayar bunga.

- Bebas pajak atas keuntungan

Investasi di perdagangan valas internasional bebas dari beban pajak.

- Laporan keuangan

Investor akan memperoleh laporan keuangan harian yang dinamakan Client's Statement yang berisi catatan transaksi dan posisi keuangan.

- Kemudahan penarikan dana



Investor setiap saat dapat melakukan penarikan dana investasinya, sebagian atau keseluruhan, modal atau keuntungan tanpa dikenai biaya apapun. Ini berkat kerjasama dengan bank-bank devisa nasional. Dana yang ditarik akan ditransfer antar rekening bank atau dalam bentuk bilyet Giro atau cek, tergantung instruksi investor.

- Legalitas Perusahaan

Money Mall telah mengantongi ijin resmi dari bank Indonesia dan BKPM sehingga sah bertindak sebagai suatu lembaga jasa layanan investasi yang bergerak dalam bidang perdagangan valuta asing dan saham.

- Keamanan Dana

Karena dasar bisnis ini adalah kepercayaan (trussy), maka money mall mengutamakan keamanan dana investor dengan beberapa pendukung seperti Client's Agreement, order form transaksi, transactio recorder, dan clent's statement. Lebih dari itu pemilihan tempat usaha di The westin Surabaya menunjang kepercayaan investor terhadap kredibilitas perusahaan.

- Dealing and market system

Sistem dealing quote yang cepat menjadikan transaksi sangat lancar. Demikian juga pemasangan limit order sangat mudah dan tidak berbelit-belit.

- Fasilitas pendukung

Money mall menggunakan jasa fasilitas Reuters untuk kepentingan investor. Monitor Reuters senantiasa on-line 24 jam selama seminggu penuh



menyajikan berita-berita aktual, pergerakan harga-harga dipasar internasional serta pendapat-pendapat atau analisa-analisa para pakar investasi dari seluruh dunia.



## 4.2. Penyajian Data

Berdasarkan hasil perolehan questioner (daftar terlampir), tentang tanggapan mengenai layanan yang diberikan oleh PT. Gatra Mega Usaha, maka disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.1

Hasil questioner Layanan terhadap Kepuasan Nasabah  
Bulan Januari s/d Maret 2005

No Responden	Kepuasan Nasabah (Y)	Ketepatan Penyajian informasi(X1)	Fasilitas Ruangan (X2)	Keramah-tamahan/ Kesopanan(X3)
1	3.00	2.50	2.00	3.00
2	2.50	2.50	3.00	2.50
3	2.50	3.00	2.50	2.00
4	3.00	2.50	3.00	3.00
5	3.25	3.25	2.50	2.50
6	3.00	2.50	3.00	2.50
7	3.00	3.00	3.00	3.00
8	3.50	2.50	3.00	3.25
9	2.50	3.00	2.00	2.50
10	3.00	3.25	3.00	3.00
11	3.25	3.00	2.50	2.00
12	4.00	3.50	3.25	3.00
13	3.00	3.00	2.50	2.00
14	3.50	3.00	3.00	2.50
15	3.50	3.25	4.00	3.00
16	3.50	3.00	3.00	4.00
17	3.50	2.50	3.00	2.50
18	4.00	3.00	3.50	3.00
19	3.25	3.25	4.00	3.00
20	3.50	4.00	3.25	4.00
21	3.50	3.50	3.25	3.00
22	4.00	3.25	4.00	3.25
23	4.00	4.00	3.00	3.25
24	3.50	4.00	3.25	3.00
25	3.00	3.50	3.00	4.00
26	4.00	4.0	4.00	3.25
27	3.50	3.25	3.25	3.00
28	4.00	4.00	4.00	3.50
29	4.00	3.00	3.50	3.50
30	4.00	4.00	4.00	4.00

Sumber data : Hasil questioner (diolah).



### 4.3. Pembahasan

#### 4.3.1. Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, maka dilakukan analisa data dengan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

dimana :	Y	=	Kepuasan nasabah
	X <sub>1</sub>	=	Kecepatan penyajian informasi
	X <sub>2</sub>	=	Kenyamanan fasilitas ruangan
	X <sub>3</sub>	=	Keramah-tamahan/kesopanan
	a	=	Konstanta
	b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub>	=	Koefisien regresi

Berdasarkan hasil uji reliabilitas bahwa angka 0,801 dari hasil proses dengan program SPSS menyatakan data tersebut valid.

Adapun bentuk persamaan regresinya nampak sebagai berikut :

$$Y = 0.979 + 0.215X_1 + 0.448X_2 + 0.108X_3$$

Untuk masing masing koefisien pada model regresi tersebut adalah positif yang secara teoritis tidak menyimpang. Maksudnya pengaruh variabel kecepatan penyajian informasi, kenyamanan fasilitas ruangan dan keramah tamahan / kesopanan adalah searah dengan kepuasan pelanggan. Jadi bila kecepatan penyajian informasi ditingkatkan maka kepuasan nasabah juga meningkat, demikian juga sebaliknya.



### 4.3.2 Pengujian Secara Serempak

Uji serempak dimaksudkan untuk mengetahui apakah faktor layanan yang terdiri dari kecepatan penyajian informasi, kenyamanan fasilitas ruangan dan keramahan / kesopanan secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Untuk membuktikan signifikansinya, dibuktikan dengan uji F sebagai berikut:

#### 1. Merumuskan hipotesis

Ho : tidak ada pengaruh secara serempak variabel bebas terhadap variabel terikat.

H1 : ada pengaruh secara serempak variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### 2. Taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05

#### 3. Daerah kritis

$$F_{\text{tabel}} = (0,05 ; V1 = 3 ; V2 = 26) \\ = 2,90$$

#### 4. Menghitung F hitung

Berdasarkan dari hasil perhitungan dengan alat bantu program SPSS dapat dihasilkan  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 10.522.

Dari hasil perhitungan uji F, maka F hitung yang dihasilkan lebih besar dari F tabel, atau  $10.465 > 2.90$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hubungan variabel independen yaitu; kecepatan penyajian informasi

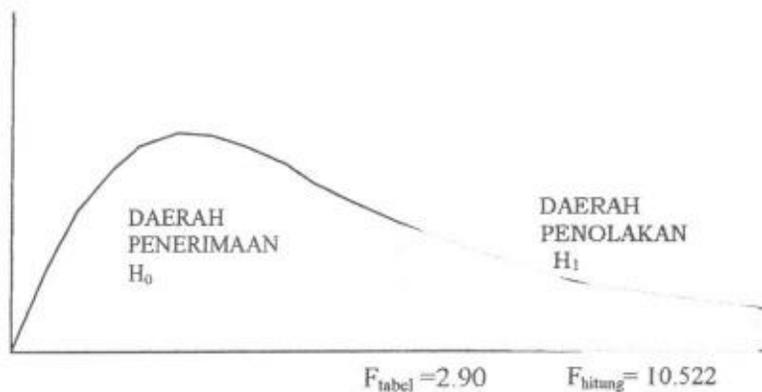


( $X_1$ ), kenyamanan fasilitas ruangan ( $X_2$ ), dan keramah-tamahan atau kesopanan ( $X_3$ ) secara serempak berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan nasabah ( $Y$ ) adalah kuat dan nyata sangat signifikan. Berarti kepuasan nasabah secara bersama sama dijelaskan oleh kecepatan penyajian informasi, kenyamanan fasilitas ruangan dan keramah tamahan / kesopanan adalah signifikan.

Hal ini dapat ditunjukkan pada gambar berikut:

Gambar 4.2  
Kurva Uji F

Uji F



### 4.3.3. Uji Partial

Uji partial dimaksudkan untuk mengetahui manakah diantara faktor-faktor layanan yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah, yaitu:

**a. Kecepatan penyajian informasi ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya (Y)**

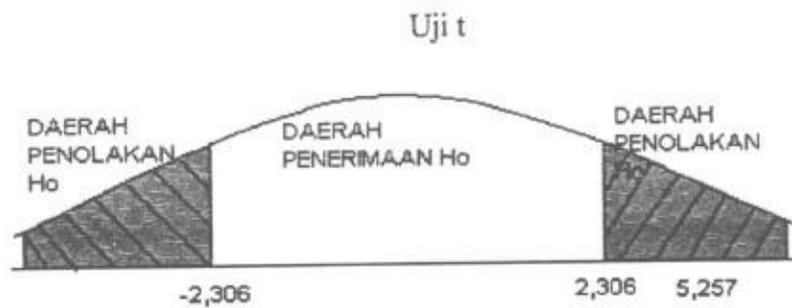
Jika kenyamanan fasilitas ruangan ( $X_2$ ) dan keramah-tamahan atau kesopanan ( $X_3$ ) dianggap konstan, maka pengaruh kecepatan penyajian informasi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebagai berikut :

- a) Partial  $r^2 = 0.299$ . Angka ini menunjukkan besarnya kecepatan penyajian informasi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya (Y) adalah sebesar 29.9%.
- b) Koefisien Regresi = 0.215. Angka ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan kecepatan penyajian informasi ( $X_1$ ) sebesar 1 poin akan diikuti oleh kenaikan kepuasan nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha (Y) yaitu sebesar 0.215
- c) Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya digunakan uji t, dengan langkah-langkah sebagai berikut:
  1.  $H_0$  : tidak ada pengaruh antara kecepatan penyajian informasi dengan kepuasan nasabah.  
 $H_1$  : Terdapat pengaruh antara kecepatan penyajian informasi dengan kepuasan nasabah.
  2.  $H_0$  diterima bila t hitung lebih kecil dari t tabel.  
 $H_1$  diterima bila t hitung lebih besar dari t tabel.
  3. Daerah kritis, digunakan tingkat signifikansi 0,05 dan df 26 (n-3) dengan uji dua sisi, maka besarnya tabel t ( $0,025 : 26$ ) = 2.056.



- d) Dari hasil analisis diperoleh  $t_{\text{hitung}}$  sebesar  $1.595 < t_{\text{tabel}} = 2,056$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga kecepatan penyajian informasi ( $X_1$ ) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha (Y). Berikut gambar kurva distribusi t

Gambar 4.3

Kurva Kecepatan Penyajian Informasi ( $X_1$ )

**b. Kenyamanan fasilitas ruangan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya (Y)**

Jika kecepatan penyajian informasi ( $X_1$ ) dan keramah-tamahan atau kesopanan ( $X_3$ ) dianggap konstan, maka pengaruh kenyamanan fasilitas ruangan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebagai berikut :

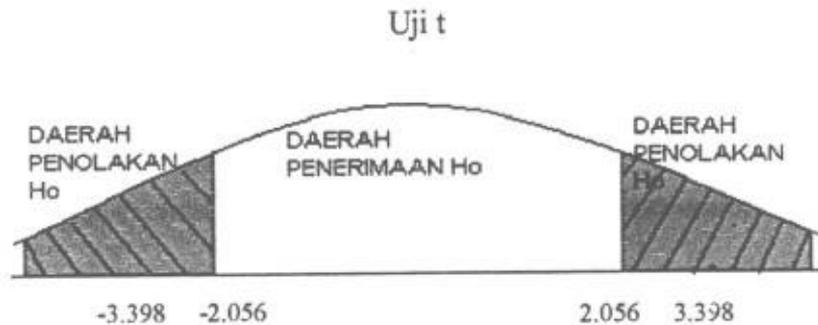
- a) Partial  $r^2 = 0.555$ . Angka ini menunjukkan besarnya kenyamanan fasilitas ruangan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya (Y) adalah sebesar 55.5%.



- b) Koefisien Regresi = 0.448. Angka ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan kenyamanan fasilitas ruangan ( $X_2$ ) sebesar 1 poin akan diikuti oleh kenaikan kepuasan nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha (Y) yaitu sebesar 0.448
- c) Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya digunakan uji t, dengan langkah-langkah sebagai berikut:
1.  $H_0$  : tidak ada pengaruh antara kenyamanan fasilitas ruangan dengan kepuasan nasabah.  
 $H_1$  : Terdapat pengaruh antara kenyamanan fasilitas ruangan dengan kepuasan nasabah.
  2.  $H_0$  diterima bila t hitung lebih kecil dari t tabel.  
 $H_1$  diterima bila t hitung lebih besar dari t tabel.
  3. Daerah kritis, digunakan tingkat signifikansi 0,05 dan df 26 (n-3) dengan uji dua sisi, maka besarnya tabel t (0,025 : 26) = 2.056.
- d) Dari hasil analisis diperoleh t hitung sebesar  $3.398 > t_{tabel} = 2,056$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak sehingga kenyamanan fasilitas ruangan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha (Y). Berikut gambar kurva distribusi t.



Gambar 4.4  
Kurva Kenyamanan Fasilitas Ruang ( $X_2$ )



c. **Keramah-tamahan atau kesopanan ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya (Y)**

Jika kecepatan penyajian informasi ( $X_1$ ) dan kenyamanan fasilitas ruangan ( $X_2$ ) dianggap konstan, maka pengaruh keramah-tamahan atau kesopanan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebagai berikut :

- a)  $\text{Partial } r^2 = 0.151$ . Angka ini menunjukkan besarnya keramah-tamahan atau kesopanan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya (Y) adalah sebesar 15.1%.
- b) Koefisien Regresi = 0,108. Angka ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan keramah tamahan atau kesopanan ( $X_3$ ) sebesar satu poin akan diikuti oleh kenaikan kepuasan nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya (Y) sebesar 0,108
- c) Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya digunakan uji t, dengan langkah-langkah sebagai berikut:



1.  $H_0$  : tidak ada pengaruh antara keramah-tamahan/ kesopanan dengan kepuasan nasabah.  
 $H_1$  : Terdapat pengaruh antara keramah-tamahan/ kesopanan kepuasan nasabah.
2.  $H_0$  diterima bila  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel.  
 $H_1$  diterima bila  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel.
3. Daerah kritis, digunakan tingkat signifikansi 0,05 dan  $df$  26 ( $n-3$ ) dengan uji dua sisi, maka besarnya  $t$  tabel ( $0,025 : 26$ ) = 2.056.
- d. Dari hasil analisis diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $0.781 < t_{tabel} = 2,056$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga keramah-tamahan/kesopanan ( $X_3$ ) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Gatra Mega Usaha (Y). Berikut gambar kurva distribusi  $t$ .

Gambar 4.5  
Kurva Keramah-tamahan/Kesopanan ( $X_3$ )



Dari hasil uji parsial tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa diantara faktor-faktor layanan yang meliputi kecepatan penyajian informasi ( $X_1$ ), kenyamanan fasilitas ruangan ( $X_2$ ) dan keramah-tamahan/kesopanan ( $X_3$ ) secara parsial dari ketiga variabel tersebut yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah kenyamanan fasilitas ruangan ( $X_2$ ), hal ini dbuktikan dengan besarnya koefisien regresi sebesar 0.448 dan  $t_{hitung}$  sebesar 3.398 lebih besar dibandingkan dengan variabel kecepatan penyajian informasi ( $X_1$ ) yaitu koefisien regresi sebesar 0.215 dan  $t_{hitung}$  sebesar 1.595 dan keramah-tamahan/kesopanan ( $X_3$ ) yaitu koefisien regresi sebesar 0.108 dan  $t_{hitung}$  sebesar 0.781. Dengan demikian hipotesis kedua yang mengatakan bahwa faktor-faktor layanan yang meliputi kecepatan penyajian informasi, kenyamanan fasilitas ruangan dan keramah-tamahan/kesopanan, diduga ada yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Gtara Mega Usaha dapat diterima kebenarannya.

#### 4.3.4. Koefisien determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui proporsi variasi nilai variabel dependen (Y) yang dijelaskan oleh variabel-variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ). Besar nilai  $R^2$  semakin mendekati 1, maka berarti kemampuan variabel-variabel independen didalam model tersebut mempunyai pengaruh yang kuat didalam menjelaskan variabel independen.



Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian adalah  $\alpha = 0,05$  atau dengan interval keyakinan sebesar 95 % dengan  $df = (k - 1)$  dan  $(n - k)$  dimana  $k$  adalah banyaknya variabel dan  $n$  adalah jumlah data.

Berdasarkan uji regresi linier berganda hubungan dari ketiga variabel independen yaitu : Kecepatan penyajian informasi ( $X_1$ ), Kenyamanan fasilitas ruangan ( $X_2$ ), Keramah tamahan / kesopanan ( $X_3$ ) diatas mempunyai hubungan atau kontribusi yang cukup kuat terhadap variabel dependennya yaitu  $Y$ . Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien determinan ( $R^2$ ) sebesar 0.548, sedangkan 0.452 dipengaruhi oleh variabel lain atau tak terkontrol ( $e$ ). Artinya 54,8 % kepuasan nasabah dipengaruhi oleh Kecepatan penyajian informasi ( $X_1$ ), Kenyamanan fasilitas ruangan ( $X_2$ ), Keramah tamahan / kesopanan ( $X_3$ ), sedangkan 45,2 % nya dipengaruhi oleh variable lain selain Kecepatan penyajian informasi ( $X_1$ ), Kenyamanan fasilitas ruangan ( $X_2$ ), Keramah tamahan / kesopanan ( $X_3$ ).

