

Skripsi

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SULSELBAR PAREPARE**



2019

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SULSELBAR PAREPARE**



Oleh

**WIDYAWATI
NIM 14.2300.019**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2019

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SULSELBAR PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai salah satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2019

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Widyawati
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare
Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.019
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare No. B.3014/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Syahriyah Semaun, S.E., M.M.
NIP : 19711111 199803 2 003

Pembimbing Pendamping : Dr. Damirah, S.E., M.M.
NIP : 19760604 200604 2 001

Mengetahui,

Plt. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam



Badiman, M.HI.
NIP 19730627 200312 1 004

SKRIPSI
PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SULSELBAR PAREPARE

Disusun dan diajukan oleh

WIDYAWATI
NIM 14.2300.019

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Munaqasyah
Pada tanggal 16 Januari 2019
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Syahriyah Semaun, S.E., M.M. (.....)
NIP : 19711111 199803 2 003

Pembimbing Pendamping : Dr. Damirah, S.E., M.M. (.....)
NIP : 19760604 200604 2 001

Rektor IAIN Parepare



Dr. Abidin Sofira Rustan, M.Si.
NIP 19630427 198703 1 002

Plt. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam



Budiman, M.HI.
NIP 19730627 200312 1 004

KATA PENGANTAR

Bismillahir Rahmanir Rahim

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. berkat hidayah, rahmat, taufik dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam” Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari Ibu Syahriyah Semaun, S.E., M.M. dan Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M. selaku Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ayahanda ABD.Latif, dan Ibunda Kina yang telah memberikan dukungan moril, spiritual maupun materil dalam penjalankan penelitian dan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelolah pendidikan di IAIN Parepare.

3. Bapak Budiman, M.HI sebagai Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam atas pengabdian beliau sehingga tercipta suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
4. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah berjasa dan mendedikasikan hidup beliau untuk Program Studi sehingga Program Studi Perbankan Syariah saat ini dapat berkembang dengan baik.
5. Seluruh dosen Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam yang telah memberikan ilmunya dan wawasan kepada penulis. Dan seluruh staf, staf bagian rektorat, staf akademik, staf jurusan, dan staf perpustakaan yang selalu siap melayani mahasiswa.
6. Ibu Syahriyah Semaun, S.E., M.M. selaku Pembimbing Utama dan Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M. selaku Pembimbing Pendamping penulis yang telah membimbing, memberikan arahan kepada penulis dari proposal hingga skripsi ini selesai.
7. Terima kasih kepada Bapak/Ibu yang telah menerima peneliti dengan sangat baik serta memberikan informasi dan data dalam menyelesaikan skripsi ini, terkhusus pegawai dan staf di Bank Sulselbar Parepare:
 - a. Bapak Subagio selaku Pemimpin Cabang di Bank Sulselbar Parepare.
 - b. Ibu Reny A Badawing selaku Pegawai di Bank Sulselbar Parepare.
 - c. Ibu Whidiastuti selaku Pegawai di Bank Sulselbar Parepare.

8. Terima kasih kepada seluruh keluarga dan teman-teman dan khususnya yang telah menjadi sahabat saya selama kuliah yaitu: Mirnawati, Fitriani, Umrh Rafik, Nur Fatimah, Nurmilasari, Sri Rahayu, Rahmaniar Ariana, Yunita, Try Ramdhani, Musdalifah, Supardin, yang tak henti-hentinya membantu, memberikan semangat, motivasi dan menjadi inspirasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT. memberikan balasan yang berlimpah baik itu didunia maupun diakhirat kelak, diberikan rejeki yang berlipat serta dibukakan jalan yang baik setiap langkahnya.


Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenaan memberikan saran konstruktif dan membangun demi kesempurnaan skripsi ini.



PAREPARE

Parepare, 04 Desember 2018

Penulis



WIDYAWATI
NIM 14.2300.019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Widyawati

NIM : 14.2300.019

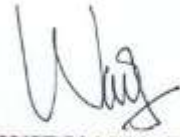
Tempat/Tgl Lahir : Parepare, 07 Juni 1996

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah
Pada Bank Sulselbar Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare 19 Desember 2018
Penyusun


WIDYAWATI
NIM 14.2300.019

ABSTRAK

Widyawati. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare.* (Dibimbing oleh Ibu Syahriyah Semaun selaku pembimbing utama dan Ibu Damirah selaku Pembimbing kedua).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh (i) Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah suatu bank. Untuk mengetahui (ii) variabel yang paling berpengaruh atau dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian berjenis kuantitatif dengan metode lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif dan korelasi. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Sulselbar Parepare, dengan penentuan jenis sampel menggunakan *Slovin*. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah Kuesioner / Angket.

Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan Analisis Korelasi Antar Variabel Dan Analisis Statistik diantaranya: Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Validitas, Uji *F*(Simultan), Uji *T*(Parsial), dan serta menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: Berdasarkan hasil pengujian secara parsial atau Uji *t* bahwa variabel Kualitas Produk (X_1) dengan nilai signifikan $0,012 < 0,05$ dan Kualitas Pelayanan (X_2) dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Sedangkan variabel Emosional (X_3) dengan nilai signifikan $0,402 > 0,05$, Harga (X_4) dengan nilai signifikan $0,962 > 0,05$, dan Biaya (X_5) dengan nilai signifikan $0,206 > 0,05$ memiliki pengaruh namun tidak signifikan. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan atau uji *F* bahwa variabel Kualitas Produk(X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Emosional (X_3), Harga (X_4), dan Biaya (X_5) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dan pada hasil Analisis Regresi Linier Berganda pada variabel Kualitas Pelayanan (X_2) dimana nilai koefisiennya sebesar 0,343 dibandingkan dengan variabel lainnya. Maka dapat disimpulkan bahwa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah variabel Kualitas Pelayanan (X_2).

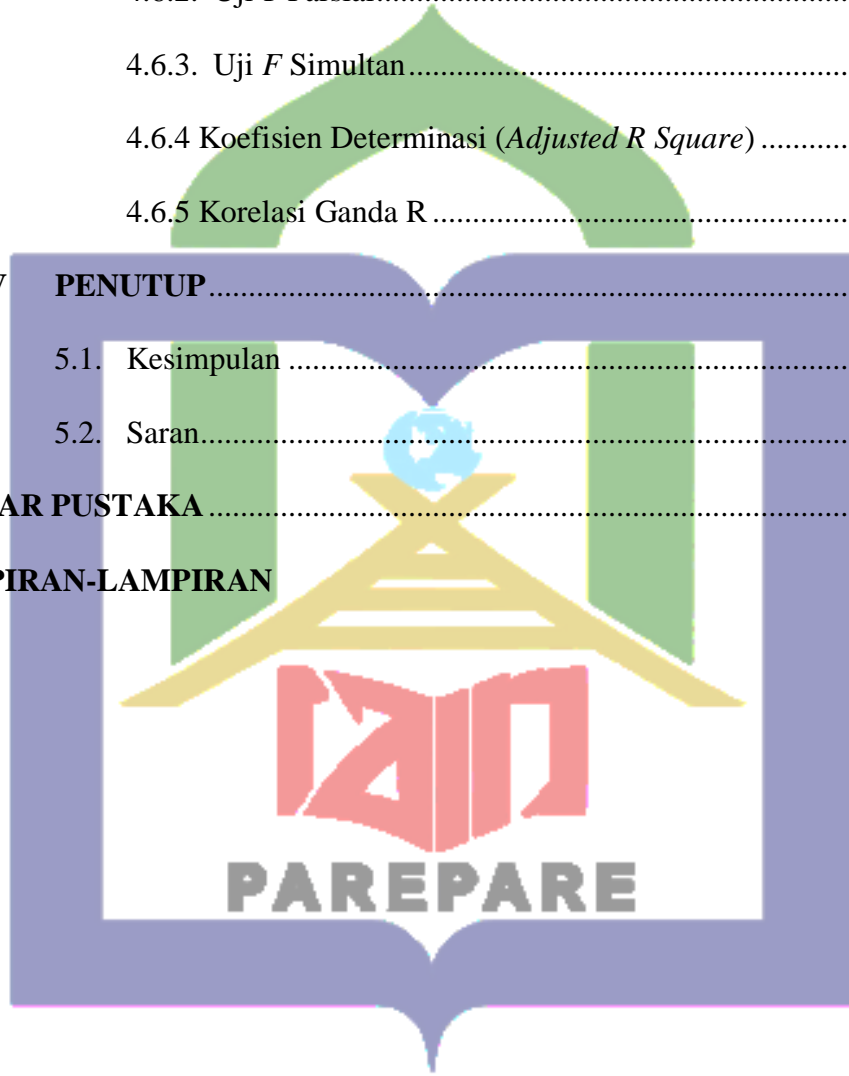
Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN TEORI	7
2.1. Deskripsi Teori	7

2.1.1. Teori Kinerja.....	7
2.1.2. Teori Kepuasan Nasabah	15
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Kerangka Pikir	23
2.4. Kerangka Konseptual.....	24
2.5. Hipotesis Penelitian	25
2.6. Definisi Operasional Variabel.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Jenis Penelitian.....	28
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.3. Populasi dan Sampel	28
3.4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	30
3.5. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
4.2. Deskripsi Data.....	43
4.3. Deskripsi Jawaban Responden.....	48
4.4. Pengujian Instrumen Penelitian.....	49
4.4.1. Uji Validitas	49
4.4.2. Uji Reabilitas.....	53
4.5. Uji Asumsi Klasik	54
4.5.1. Uji Normalitas.....	54

4.5.2. Uji Multikolinieritas.....	55
4.6 Hasil Penelitian	57
4.6.1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4.6.2. Uji <i>T</i> Parsial.....	60
4.6.3. Uji <i>F</i> Simultan.....	65
4.6.4 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	66
4.6.5 Korelasi Ganda R	67
BAB V PENUTUP	68
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1	Sampel Nasabah Bank Sulselbar Parepare	43
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	47
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
4.5	Hasil <i>Descriptive Statistics</i>	50
4.6	Hasil Uji <i>Correlation</i>	50
4.7	Hasil Uji Validitas	51
4.8	Hasil Uji Reliabilitas	53
4.9	Hasil Uji Normalitas	55
4.10	Hasil Uji Multikolinieritas	56
4.11	Hasil Perhitungan Regresi Berganda	59
4.12	Hasil Uji Parsial <i>T</i>	61
4.13	Hasil Uji Simultan <i>F</i>	65
4.14	Hasil Uji <i>Adjusted R Square</i>	66
4.15	Hasil Uji Korelasi Ganda R	67



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	23
2.2	Kerangka Konseptual	24



DAFTAR LAMPIRAN

No.Lampiran	Judul Lampiran
1	Lembar Kuesioner
2	Jawaban Responden
3	Hasil Output SPSS
4	Surat Izin Penelitian dari Kampus IAIN
5	Surat Izin Penelitian dari Kantor BAPPEDA Parepare
6	Surat Rekomendasi Penelitian
7	Surat Selesai Meneliti
8	Dokumentasi
9	Riwayat Hidup Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan bank yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melakukan kegiatan usahanya. Peraturan Bank Indonesia No. 9/7/PBI/2007 mendefinisikan bank umum sebagai bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional. Jasa yang diberikan oleh bank umum bersifat umum, yang artinya dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Berdasarkan kegiatan operasionalnya, bank dibedakan menjadi bank konvensional yang menggunakan prinsip bunga dan bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil.

Berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, yang dimaksud perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS) dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).

Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan didirikan di Makassar pada tanggal 13 Januari 1961 dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara sesuai dengan Akta Notaris Raden Kadiman di Jakarta No. 95 tanggal 23 Januari 1961. Dengan pemisahan antara Propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan dengan Propinsi Tingkat I Sulawesi Tenggara, maka pada akhirnya penggunaan izin usaha atas nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan

disingkat PT. Bank Sulsel menjadi izin usaha atas nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat Disingkat PT. Bank Sulselbar.

Bank Sulselbar dalam menjalankan kegiatan bisnisnya selama tahun 2013 tidak lepas dari dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai untuk mengelola berbagai fungsi organisasi dan menghadapi berbagai tantangan. Bank Sulselbar secara konsisten dan berkesinambungan terus berupaya membentuk dan mengembangkan potensi human capital yang dimiliki karena perusahaan memandang bahwa Sumber Daya Manusia yang berkualitas merupakan aset penting bagi kelangsungan dan keberhasilan Bank Sulselbar di masa mendatang. Oleh karena itu, berbagai inisiatif telah dilakukan untuk menjaga kualitas Sumber Daya Manusia Bank Sulselbar agar sesuai dengan kebutuhan bisnis dengan cara yang efektif.

Untuk mencapai kinerja bisnis yang optimal dan sejalan dengan visi dan misi perusahaan, Bank Sulselbar juga telah menginternalisasikan nilai-nilai perusahaan (*Corporate Values*) kepada seluruh elemen perusahaan yaitu PRIORITAS PRIMA yang diuraikan sebagai berikut : Profesional, Inovasi, Kerjasama, Integritas dan Pelayanan Prima. Kompetensi dan produktivitas karyawan senantiasa menjadi fokus Bank Sulselbar untuk terus ditingkatkan demi mendukung kelangsungan bisnis dan pencapaian target perusahaan yang optimal. Selain itu, lingkungan kerja yang sehat juga memiliki peran penting guna memotivasi karyawan untuk terus memberikan sumbangsih yang terbaik yang dimilikinya bagi perusahaan. Bank Sulselbar memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan untuk dapat mengikuti program pendidikan dan pelatihan bagi pengembangan wawasan dan keahlian.

Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2000 tentang Serikat Pekerja/Serikat Buruh, maka Bank Sulselbar memiliki Serikat Pekerja yang telah terdaftar pada Kantor Departemen tenaga Kerja Republik Indonesia dengan Nomor Tanda Bukti Pencatatan dari Dinas Tenaga Kerja adalah 560.568/1162/T.Kerja Tanggal 22 September 2005. Serikat Pekerja dibentuk dalam rangka menjamin dan menciptakan hubungan kerja yang harmonis, dinamis, berkeadilan dan kondusif antara Bank dan Pegawai sehingga dapat mendorong peningkatan kinerja bank, kinerja pegawai dan kesejahteraan pegawai yang selaras dengan pelaksanaan visi, misi dan nilai-nilai budaya bank serta dapat menciptakan peningkatan produktifitas dan usaha bank yang berkesinambungan.¹

Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja. Dengan kemampuan kerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Kemampuan (*ability*) baik pengetahuan atau keterampilan merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja. Kemampuan mempengaruhi langsung tingkat kinerja dan kepuasan seorang karyawan lewat kesesuaian kemampuan-pekerjaan. Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional dan untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi. Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapai kemampuan yang profesional. Untuk itu kemampuan SDM karyawan harus diberdayakan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan. Dengan kemampuan kerja yang memadai diharapkan memberikan implikasi terhadap

¹<https://banksulselbar.co.id/page/sumber-daya-manusia>, (10 maret 2018)

peningkatan kinerja karyawan sehingga mendukung pelaksanaan tugas secara efektif, efisien, dan profesional.²

Tolak ukur keberhasilan bank dapat dicapai apabila bank memiliki jumlah nasabah yang banyak karena yang menggunakan dananya adalah nasabah. Saat ini, para bank berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Dampaknya, nasabah memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar-menawar nasabah semakin besar, semua ini menjadi bagian penting dalam mendorong setiap bank menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya.³

Kinerja karyawan dalam bisnis perbankan memegang peranan yang sangat penting karena melalui karyawan perusahaan berinteraksi dengan nasabah. Interaksi antara karyawan dengan nasabah memegang peran utama karena melalui interaksi ini nasabah dapat mengenal perusahaan. Selain itu, dalam bisnis perbankan kinerja karyawan merupakan cerminan citra bank kepada nasabah dan menjadi kunci sukses tercapainya kepuasan nasabah.

Bank Sulselbar Parepare mengutamakan pelayanan nasabahnya, kepuasan nasabah menjadi sasaran dan sebagai alat pemasaran yang utama. Bank Sulselbar Parepare melakukan upaya untuk membuat nasabahnya merasa puas baik terhadap produk maupun kinerja karyawannya. Kinerja karyawan di Bank Sulselbar Parepare sampai saat ini tidak banyak mengalami masalah, hanya saja ada beberapa nasabah yang merasa masih kurang puas dengan kinerja karyawan di Bank Sulselbar Parepare.

²Yerri Suryoadi, “Pengaruh Pelatihan dan Kepuasan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Muamalat cabang Semarang”, Skripsi Sarjana. <http://eprints.perbanas.ac.id>, h 2 (diakses 22 April 2017)

³ Risdianti Harun “Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa”, Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen Dakwah: Makassar. repositori.uin-alauddin.ac.id (11 maret 2018)

Karena kinerja karyawan yang diberikan Bank Sulselbar Parepare ini termasuk lambat pada saat proses transaksi rekening yang dilakukan dimana hal ini dapat membuat nasabah atau pelanggan untuk tidak datang kembali bertransaksi di bank tersebut. Tetapi walaupun seperti itu masih banyak nasabah yang melakukan transaksi di Bank Sulselbar Parepare. Oleh karena itu, kinerja karyawan merupakan hal penting yang perlu di perhatikan.

Dalam menciptakan kepuasan nasabah, upaya meningkatkan kinerja karyawan pada umumnya yaitu memenuhi atau melebihi ekspektasi kinerja karyawan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare”.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Apakah variabel kinerja karyawan yang terdiri kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sulselbar Parepare ?
- 1.2.2 Variabel manakah dari kinerja karyawan yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sulselbar Parepare ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya pada Bank Sulselbar Parepare terhadap kepuasan nasabah.

1.3.2 Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kinerja karyawan yang diterapkan oleh Bank Sulselbar Parepare terhadap kepuasan nasabah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran pada Bank Sulselbar Parepare dalam mengambil kebijaksanaan secara tepat di masa yang akan datang, khususnya mengenai kinerja karyawan terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

1.4.2 Sebagai bahan informasi atau referensi yang diharapkan dapat berguna untuk memperkaya perbendaharaan bacaan kepustakaan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Deskripsi Teori

2.1.1 Teori Kinerja Karyawan

2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja menurut kamus bahasa Indonesia ialah unjuk kerja, unjuk penampilan, unjuk prestasi, dan unjuk performa.⁴ Istilah kinerja terjemahan dari *performance*. Karena itu, istilah kinerja juga sama dengan istilah performansi. Selanjutnya, kinerja adalah keadaan atau tingkat perilaku seseorang yang harus dicapai dengan persyaratan tertentu. Sementara itu, menyatakan istilah kinerja dengan performansi adalah sejumlah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama suatu periode waktu tertentu.

Berdasarkan pengertian diatas, maka kinerja dapat disimpulkan sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan. Berhubungan dengan konsep kinerja seperti yang telah dibahas diatas, selanjutnya akan dibahas persyaratan yang menentukan kinerja tersebut, yaitu masalah evaluasi kinerja. Sebab, hal inilah yang menentukan kinerja seseorang. Karena itu, evaluasi kinerja ini harus dipahami oleh karyawan maupun pimpinan, agar keduanya saling puas dalam rangka mewujudkan kinerja secara optimal.⁵

Kinerja seseorang sangat dipengaruhi oleh faktor kemampuan atau *ability*, motivasi atau *motivation*, dan kesempatan atau *opportunity*, artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Kesempatan kinerja

⁴ Rivai, *Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2005, (di akses 13 Desember 2018)

⁵Hamzah B. Uno, Nina Lamatenggo. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, (Jakarta: Bumi Aksara. 2014), h. 62-63

adalah tingkat - tingkat kinerja yang tinggi sebagian merupakan fungsi dari tiadanya rintangan - rintangan pengendalian pegawai itu.

Bila motivasi kerja seseorang rendah, maka kinerjanya akan rendah pula mesti pun kemampuannya ada dan baik, serta peluangnya tersedia. Motivasi kerja seseorang besar tetapi peluang untuk memanfaatkan kemampuan - kemampuannya tidak ada, maka kinerjanya menjadi rendah. Begitu pula bila motivasi kerjanya besar, kesempatan tersedia. Tetapi kemampuan dan keahlian tidak ditingkatkan, maka kinerjanya juga rendah.⁶

Menurut Lupiyoadi dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan perusahaan, yaitu:

2.1.1.1.1 Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen.

2.1.1.1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.

⁶Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen Tinjauan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: Prenadamedia. 2013), h. 280

2.1.1.1.3 Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk, tetapi dari nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

2.1.1.1.4 Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

2.1.1.1.5 Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.⁷

2.1.1.2 Pengertian Karyawan

Kata karyawan berasal dari bahasa sansekerta, yakni *karya* yang berarti kerja. Karyawan berupa orang - orang atau sekelompok orang yang mempunyai status tertentu karena pekerjaannya. Karyawan pada hakikatnya merupakan unsur manusia bagi suatu organisasi/lembaga, yang sekaligus juga menjadi sumber daya bagi lembaga itu. Karena itulah, karyawan disebut sumber daya manusia. Dapat

⁷Freddy Rangkuti. *Customer service satisfaction*. (Jakarta: Gramedia.2013),h. 139

disimpulkan bahwa karyawan adalah sumber daya manusia yang menyebabkan kelangsungan hidup suatu organisasi atau lembaga.⁸

Produktivitas kerja karyawan pada dasarnya tergantung kepada kecakapan pimpinan untuk memotivasi dan mengarahkan para bawahannya. Karena maju mundurnya suatu perusahaan sebagian besar terletak pada pimpinan bank bersangkutan.

2.1.1.2.1 Penilaian Prestasi Karyawan

Penilaian prestasi adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja karyawan serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya. Dalam persoalan siapa yang akan melakukan penilaian prestasi karyawan secara umum, dikenal penilai informal dan penilai formal.

2.1.1.2.1.1 Penilai informal, adalah penilai melakukan penilaian mengenai kualitas kerja dan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing karyawan baik atau buruk. Penilai ini adalah masyarakat, konsumen dan atau rekanan.

2.1.1.2.1.2 Penilai formal, adalah seseorang atau komite yang mempunyai wewenang formal menilai bawahannya di dalam maupun di luar pekerjaan dan berhak menetapkan kebijaksanaan selanjutnya terhadap setiap individu karyawan.⁹

2.1.1.3 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah tingkat terhadap dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai

⁸Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, h. 97.

⁹Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara.2003), h. 91-92.

perannya di dalam instansi. Maka kesimpulannya, kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda - beda dalam mengerjakan tugasnya.¹⁰

2.1.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Secara umum ada empat faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu :

2.1.1.4.1 Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas suatu organisasi adalah bila tujuan organisasi tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan. Bila pengorbanannya dianggap terlalu besar, maka dapat dikatakan tidak efisien. Menurut Handoko, efisien adalah kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar sedangkan efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.1.4.2 Otoritas dan Tanggung Jawab

Faktor otoritas dan tanggung jawab merupakan faktor penting dalam mengefektifitaskan kinerja organisasi. Masing - masing anggota organisasi mengetahui apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam usaha mencapai

¹⁰Santi Budi Utami, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Taspen cabang Yogyakarta" <http://eprints.uny.ac.id>(diakses 23 April 2017), h. 39.

tujuan organisasi. Otoritas adalah hak seseorang untuk memberikan perintah (kepada bawahan). Sedangkan tanggung jawab adalah bagian yang tidak terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut. Bila ada wewenang berarti dengan sendirinya muncul tanggung jawab.

2.1.1.4.3 Disiplin

Disiplin secara umum mengandung pengertian taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan di mana dia bekerja. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar, sehingga hal tersebut akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi.

2.1.1.4.4 Inisiatif

Inisiatif seorang (atasan atau bawahan) berkaitan dengan daya pikir kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Dengan kata lain, inisiatif peserta organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi yang bersangkutan. Jadi inisiatif sangat dibutuhkan dalam upaya menyelesaikan suatu pekerjaan. Tanpa adanya inisiatif maka suatu pekerjaan tidak akan tercapai atau terselesaikan, tujuannya secara efektif dan efisien. Oleh karena itu setiap pekerjaan harus menggali daya pikirnya untuk mencari berbagai macam inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaannya.¹¹

2.1.1.5 Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja merupakan metode mengevaluasi dan menghargai kinerja yang digunakan untuk menentukan kinerja yang ampuh. Dalam penilaian kinerja

¹¹Sudjut Budi Utomo, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Grup", *repository.upnyk.ac.id*, h. 16-17 (10 maret 2018)

yang efektif melibatkan komunikasi dua arah, sehingga berbagai peluang untuk saling umpan-balik yang konstruktif dan membangun akan diperoleh, dan akhirnya akan meningkatkan keseluruhan kontribusi karyawan. Mengenai administrasi pengupahan, ini berarti kinerja yang baik akan berimplikasi pada pemberian imbalan atau upah yang layak.¹² Ada berbagai metode yang biasa digunakan dalam pelaksanaan penilaian prestasi kerja. Metode - metode penilaian prestasi kerja dasarnya dibagi menjadi 3, yaitu:

2.1.1.5.1 Penilaian secara “kebetulan”, tidak sistematis dan sering membahayakan.

Misalkan ada suatu jabatan yang kosong pada suatu organisasi, kemudian diadakan penilaian seketika terhadap para karyawan untuk kemungkinan pengisian jabatan tersebut. Tentu saja cara ini kurang sistematis karena baru dilakukan pada saat ada lowongan dan tidak konsisten.

2.1.1.5.2 Metode tradisional yang sistematis, yang mengukur: karakteristik karyawan, sumbangan karyawan kepada organisasi atau keduanya. Penilaian yang sistematis ini memberikan informasi sebelum sesuatu itu mungkin diperlukan.

2.1.1.5.3 Penilaian yang mendasarkan pada tujuan yang ditetapkan bersama dengan menggunakan “Manajemen Berdasarkan Sasaran” (MBS) atau yang dikenal dengan “*Management By Objectives*”. Salah satu bentuk penggunaannya ialah melibatkan para anggota organisasi dalam menentukan berbagai sasaran yang ingin dicapai oleh para pegawai.¹³

¹²Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja Karyawan dan Pengukurannya*, h. 128

¹³Priyono dan Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2008),h.208.

2.1.1.6 Kriteria Penilaian Kinerja

Adapun unsur – unsur yang dinilai, yaitu sebagai berikut :

2.1.1.6.1 Kesetiaan adalah ketaatan dan pengabdian kepada Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintah.

2.1.1.6.2 Prestasi Kerja adalah hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang di bebaskan kepadanya.

2.1.1.6.3 Kejujuran adalah dalam melaksanakan tugas, ia memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun orang lain.

2.1.1.6.4 Kedisiplinan berarti mematuhi peraturan - peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai tata aturan yang berlaku.

2.1.1.6.5 Tanggung Jawab adalah kesanggupan karyawan menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik – baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul risiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.¹⁴

2.1.1.7 Manfaat dan tujuan penilaian kinerja dan prestasi kerja

Suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pada dua alasan pokok, yaitu :

2.1.1.7.1 Manajer memerlukan evaluasi yang objektif terhadap kinerja karyawan pada masa lalu yang digunakan untuk membuat keputusan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) di masa yang akan datang.

2.1.1.7.2 Manajer memerlukan alat yang memungkinkan untuk membantu karyawannya memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan, mengembangkan kemampuan dan keterampilan untuk perkembangan

¹⁴ Nurul Ulfatin dan Teguh Triwiyanto, *Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), h. 180 - 181

karier dan memperkuat kualitas hubungan antar manajer yang bersangkutan dengan karyawannya.¹⁵

2.1.2 Teori Kepuasan Nasabah

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler kepuasan merupakan tingkat dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.¹⁶

2.1.2.2 Pengertian Nasabah

Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1. Mendefinisikan nasabah sebagai berikut : “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Menurut Djaslim Saladin dalam bukunya menyatakan bahwa “Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank”.¹⁷ Dan Komaruddin menyatakan bahwa “Nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank”.¹⁸ Nasabah atau pelanggan merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank. Jenis-jenis nasabah (pelanggan) terdiri dari:

¹⁵ Burhanuddin Yusuf dan M. Nur Rianto Al Arif, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2015), h. 212-213

¹⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: CV Alfabeta. 2012), h. 192.

¹⁷ Saladin Djaslim, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta : CV Rajawali, 1994), h. 125

¹⁸ Komaruddin, *Kamus Perbankan*, (Jakarta : CV Rajawali, 1994), h. 25

2.1.2.2.1 Pasar konsumen, yaitu konsumen rumah tangga dan perorangan yang membeli produk bank untuk konsumsi pribadi, misalnya tabungan perorangan, deposito perorangan dan lainnya.

2.1.2.2.2 Pasar industri merupakan organisasi yang membeli produk digunakan dalam proses produksi industri.

2.1.2.2.3 Pasar pemerintah merupakan badan pemerintah seperti departemen atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang membeli produk yang ditawarkan bank.

2.1.2.2.4 Pasar reseller, yaitu organisasi yang membeli barang dan jasa untuk dijualnya kembali dengan mendapatkan laba tertentu.

2.1.2.2.5 Pasar internasional merupakan pembeli yang berasal dari luar negeri seperti konsumen, produsen, reseller dan pemerintah asing.¹⁹

2.1.2.3 Pengertian Kepuasan Nasabah

Pengertian kepuasan nasabah dari berbagai ahli tidak jauh berbeda hanya, tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Menurut Kotler kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.

Dalam islam melalui Al-Qur'an surah Ali-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada obyek dakwah (*customer*/pelanggan).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

¹⁹Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana. 2008), h. 82

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

[246] Maksudnya: urusan peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lainnya.²⁰

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:

- Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama. Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.
- Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.²¹

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, harus melakukan empat hal. Pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. Ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Dan keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan

²⁰ Departemen Agama R.I, Al-Qur'an dan Terjemahan, Q.S, Ali-Imran: 159

²¹Kasmir, *Pemasaran Bank*, h. 162

balik dari kepuasan pelanggan.²² Kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah respon nasabah terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan kinerja suatu produk atau jasa, dengan indikator sebagai berikut:

2.1.2.3.1 Bukti langsung/fisik (*Tangible*) yang meliputi ketepatan waktu janji serta pelayanan yang diberikan.

2.1.2.3.2 Keandalan (*Reliability*) yang meliputi kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan nasabah.

2.1.2.3.3 Daya tanggap (*Responsiveness*) yang meliputi kemauan baik atau itikad baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

2.1.2.3.4 Jaminan (*Assurance*) yang meliputi fasilitas, hasil kerja dan profesionalitas karyawan.

2.1.2.3.5 Empati (*Empathy*) yang meliputi kesabaran, keramahan dan sikap tanggap karyawan dalam melayani nasabah.²³

2.1.2.4 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Pelanggan atau nasabah memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan laba dan bahkan kerugian. Maka dari itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut

²²Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality(TQS)*, (Jakarta: CV Andi Offset 2008), h. 129

²³Rambat Lupioyadi dan A.Hamdani.*Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba empat.2008),h.182

apa dari suatu produk yang membuat pelanggan tidak puas.²⁴ Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat saran, yaitu:

2.1.2.4.1 Sistem keluhan dan saran, artinya seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Media yang digunakan bias berupa kotak saran yang mudah dijangkau pelanggan atau komentar yang biasa diisi langsung.

2.1.2.4.2 Survei kepuasan konsumen, dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.

2.1.2.4.3 Konsumen samara, bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura - pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

2.1.2.4.4 Analisis mantan pelanggan, dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab - sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank tersebut.²⁵

2.1.2.5 Strategi Kepuasan Pelanggan

Pada prinsipnya strategi kepuasan pelanggan atau nasabah menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan

²⁴ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : PT Rineka Cipta), h. 2

²⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, h. 163-164

komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan:

- 2.1.2.5.1 Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing*, yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus - menerus yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulang.
- 2.1.2.5.2 Strategi *Superior customer service*, yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.
- 2.1.2.5.3 Strategi *unconditional service guarantees*, yaitu strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.
- 2.1.2.5.4 Strategi penanganan keluhan yang efisien, penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas.
- 2.1.2.5.5 Strategi peningkatan kinerja perusahaan, meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan.²⁶

²⁶Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service(TQS)*, h. 133-139

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

2.2.1 Penelitian S Pantja Djati “*Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, dan kemudian kepercayaan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan pelanggan. Pelanggan yang puas akan loyal dan perusahaan mendapatkan laba dari hubungan yang terbina dalam jangka panjang. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi pemasaran untuk kepentingan pelanggan semakin terbukti dapat dijadikan sebagai dasar pembentukan kompetensi inti untuk menghadapi persaingan di sektor industri jasa yang sangat ketat.²⁷ Yang menjadi persamaan dengan penelitian ini adalah peneliti ini juga meneliti tentang kinerja karyawan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan atau nasabah. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti ini meneliti tidak hanya pada kepuasan pelanggan tetapi juga pada kepercayaan dan kesetiaan pelanggan.

2.2.2 Penelitian Muchamad Arif Ludfi yang berjudul “*Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal*” menunjukkan bahwa hasil penelitian bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal, yang artinya besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan adalah sebesar 53,2% sisanya sebesar 46,8% di pengaruhi

²⁷S Pantja Djati, Skripsi, “*Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan*”, (Skripsi Sarjana, 2005)

oleh sebab - sebab lain yang tidak diteliti penulis.²⁸ Perbedaan dari penelitian ini dengan peneliti yaitu mengenai kinerja karyawan terhadap kepercayaan anggotanya sedangkan peneliti tentang kepuasan nasabahnya.

2.2.3 Penelitian Indah Ismiyati dengan penelitian yang berjudul “*Pengaruh Kinerja karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Hotel Sri Wibowo Yogyakarta)*”, menunjukkan bahwa *reliability* merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, variabel yang paling kuat mengukur kepuasan konsumen Hotel Sri Wibowo kesesuaian akan kebutuhan berarti bahwa kepuasan konsumen sangat ditentukan oleh kemampuan Hotel Sri Wibowo dalam memenuhi kebutuhan para konsumen baik melalui fasilitas yang disediakan dan melalui pelayanan yang diberikan. Variabel yang paling kuat mengukur kepercayaan konsumen adalah integritas berarti bahwa kepercayaan konsumen sangat ditentukan oleh perhatian dan motivasi dari karyawan Hotel Sri Wibowo. Untuk loyalitas pelanggan, variabel yang paling dominan adalah dimensi *say positive things*, yang berarti bahwa konsumen Hotel Sri Wibowo menunjukkan loyalitasnya dengan bersedia mengatakan hal-hal positif mengenai Hotel Sri Wibowo.²⁹ Perbedaan penelitian ini dengan peneliti adalah tentang variabel yang dipengaruhi tidak hanya kepuasan saja melainkan juga kepercayaan dan loyalitas konsumennya.

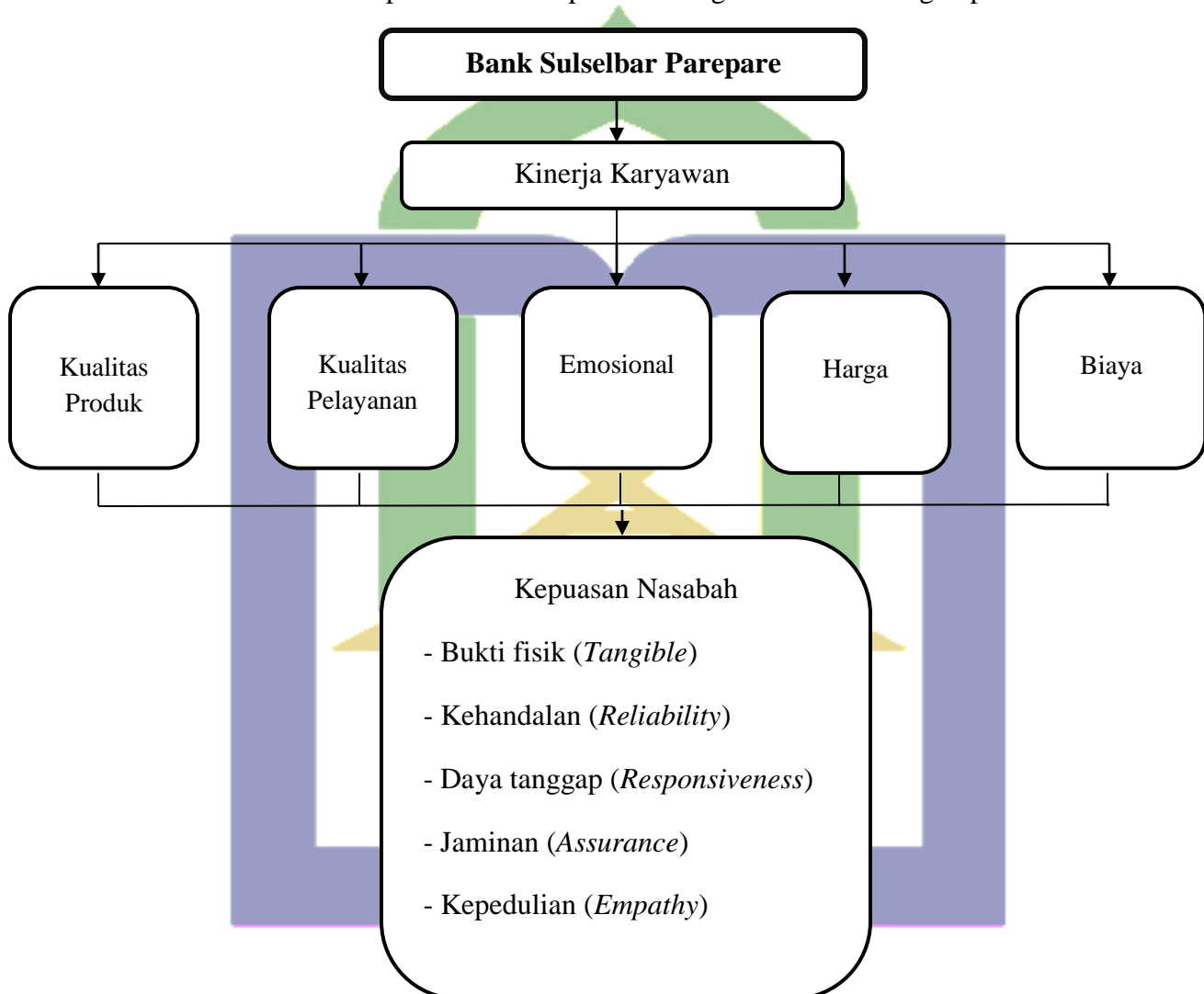
²⁸Muchamad Arif Ludfi, “*Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal*”, (Skripsi Sarjana, 2015)

²⁹Indah Ismiyati, “*Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Hotel Sri Wibowo Yogyakarta)*”, (Skripsi Sarjana, 2010)

2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran tentang pola hubungan antara variabel secara koheren yang merupakan gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian.³⁰

Untuk memudahkan pembaca maka penulis mengemukakan kerangka pikir :

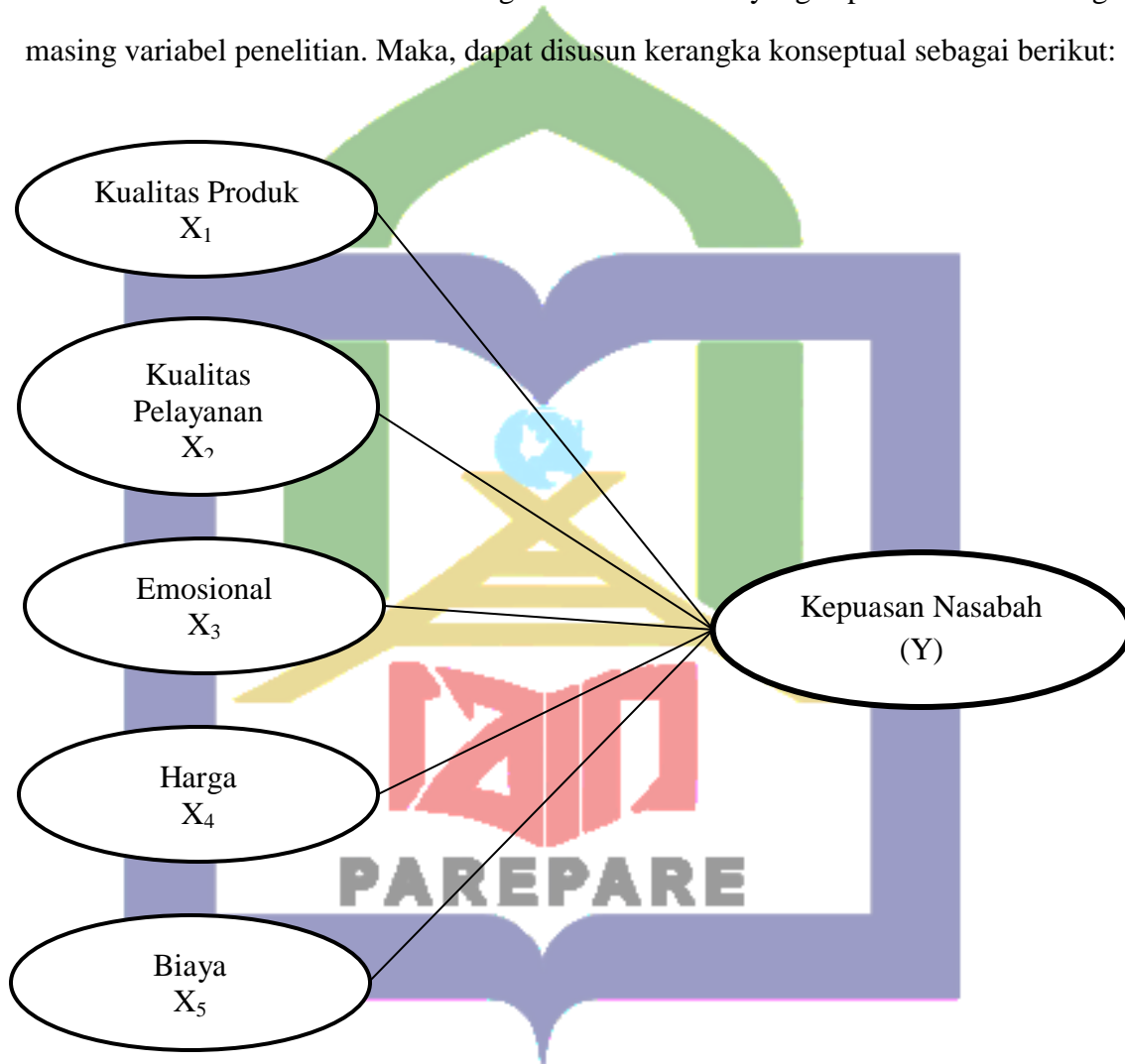


Gambar 2.1 Kerangka Pikir

³⁰Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi) (Parepare: STAIN,2013), h.26

2.4 Kerangka Konseptual

Konseptual juga dapat dikatakan sebagai proses yang digunakan untuk menunjukkan secara tepat tentang apa yang di maksudkan bila menggunakan suatu istilah tertentu.³¹ Berdasarkan dukungan landasan teori yang diperoleh dari masing-masing variabel penelitian. Maka, dapat disusun kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

³¹ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2010),h.90

2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji kebenarannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Hipotesis dalam penelitian kuantitatif dapat berupa hipotesis satu variabel dan hipotesis dua atau lebih variabel.³² Hipotesa adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.³³ Hipotesis dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

2.5.1 Variabel kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sulselbar Parepare

2.5.2 Variabel kualitas pelayanan dari kinerja karyawan yang paling dominan berpengaruh secara simultan

2.6 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian dari penelitian yang akan di teliti adalah kinerja karyawan sebagai variabel independen (X) dan indikator yang dapat dilihat yaitu :

2.6.1. Kinerja Karyawan

2.6.1.1. Kinerja karyawan berupa kualitas produk (X_1)

- Kualitas produk yang diberikan baik
- Produk yang ditawarkan berkualitas

2.6.1.2. Kinerja karyawan berupa kualitas pelayanan (X_2)

- Karyawan yang memberikan pelayanan secara cepat dan tepat
- Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan

2.6.1.3. Kinerja karyawan berupa emosional (X_3)

³² Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penulisan Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), h. 76

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta. 2006), h. 70

- Memberikan perhatian personal

- Karyawan dapat dipercaya

2.6.1.4. Kinerja karyawan berupa harga (X_4)

- Memberi harga suatu produk atau jasa yang memiliki ekspektasi yang sesuai

- Harga yang diberikan sesuai dengan kemampuan nasabah

2.6.1.5. Kinerja karyawan berupa biaya (X_5)

- Biaya administrasi yang tidak terlalu mahal

- Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan

2.6.2 Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Indikator yang bisa di lihat:

2.6.2.1 Bukti fisik (*Tangible*)

Bukti fisik merupakan bukti langsung yang terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta sarana komunikasi. Indikator yang bisa dilihat:

- Peralatan yang modern

- Fasilitas yang menarik secara visual

- Teknologi yang maju untuk memudahkan nasabah bertransaksi

2.6.2.2 Keandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan. Indikator yang bisa dilihat:

- Pelayanan yang disediakan sesuai dengan yang di informasikan

- Tepat waktu dalam melaksanakan keperluan nasabah

2.6.2.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan keinginan para karyawan dan staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Indikator yang bisa dilihat adalah:

- Pegawai memberitahukan mengenai jadwal pelayanan
- Bersedia menanggapi semua keluhan masalah

2.6.2.4 Jaminan (*Assurance*)

Jaminan ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf. Indikator yang bisa dilihat adalah:

- Pegawai mampu menanamkan rasa aman
- Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup

2.6.2.5 Kepedulian (*Empathy*)

Kepedulian atau empati merupakan perhatian yang tulus yang diberikan kepada nasabah. Mencakup semua kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Indikator yang bisa dilihat adalah:

- Sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan nasabah
- Perhatian individual kepada perusahaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi) yang di terbitkan STAIN Parepare tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut mencakup beberapa bagian, yakni jenis dan desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan dan analisis data.³⁴

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang sarat dengan nuansa angka-angka dalam teknik pengumpulan data di lapangan atau *field research*. Dalam analisis data, metode penelitian kuantitatif memerlukan bantuan perhitungan ilmu statistik, kesimpulan hasil penelitian pun berupa hasil perhitungan yang bersifat penggambaran atau jalinan variable.³⁵

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bank Sulselbar Parepare yang terletak di jalan Bau Masepe No.468 dengan waktu penelitian \pm 2 bulan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi yaitu berkaitan dengan sekelompok orang, kejadian atau semua yang mempunyai karakteristik tertentu dan anggota populasi itudisebut dengan elemen

³⁴Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, h.22-30

³⁵Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relation Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2011), h. 47

populasi (*population element*).³⁶ Pada penelitian ini populasi yang diambil adalah seluruh nasabah di Bank Sulselbar Parepare.

3.3.2 Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah seluruh nasabah yang diambil sebagian dari populasi. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil dalam ukuran besar yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti, sehingga digunakan rumus slovin.

Rumus perhitungan besaran sampel:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Nilai presisi (ditentukan dalam sampel ini sebesar 90% atau $a= 10\%$)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{400}{1 + 400(10\%)^2} = 80$$

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel yang dapat diambil dari populasi sebanyak 80 orang.

Dalam menentukan data yang akan diteliti teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan non random sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan metode pengambilan sampel di lapangan menggunakan teknik accidental sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan secara kebetulan bertemu dengan peneliti.

³⁶Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relation & Komunikasi*, (Jakarta: RajaGrafindo.2010), h. 133

Skala Likert

Pernyataan	Keterangan	Skor
Sangat setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang setuju/Ragu-ragu	KS	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data atau keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang relevan untuk memecahkan dan menganalisis masalah tersebut, maka cara yang digunakan adalah sebagai berikut :

3.4.1 Angket/Kuesioner

Angket atau kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.³⁷

3.4.2 Observasi

Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan pancaindra peneliti.³⁸

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta,2012), h. 199

³⁸Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relation Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2011), h. 165

3.4.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri dan historis. Sebagian besar data yang tersedia adalah dalam bentuk surat-surat, laporan atau sebagainya. Sifat utama dari data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberikan peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang telah silam.³⁹

Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan gambaran umum mengenai lokasi Bank Sulselbar Parepare dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/tulisan, dan sumber-sumber terbuka baik tercetak maupun elektronik lainnya.

3.4.4 Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang diperoleh dari terbitan, jurnal, skripsi, dan buku-buku referensi yang berkaitan dengan penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Statistik Deskriptif Penelitian

Statistik deskriptif adalah menampilkan gambaran umum mengenai jawaban responden atas pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Statistik deskriptif ini yang dikemukakan dalam bentuk laporan yaitu cara-cara penyajian data melalui table maupun distribusi frekuensi. Setelah itu penjelasan kelompok dari distribusi frekuensi dengan mencari dan menghitung mean, median,

³⁹Burhan Bungin, Metode Penelitian Kuantitatif (Jakarta : Kencana, 2008), h. 144

modus, standar deviasi, skewnes, kurtosis dan varians. Perhitungan tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat kecenderungan data.

3.5.2 Analisis Korelasi antar Variabel

Analisi korelasi dalam penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variable. Selain itu, uji korelasi dilakukan, jika penelitian mengambil populasi secara keseluruhan yang dijadikan sebagai sampel penelitian tanpa menggunakan ukuran besarnya sampel.

3.5.3 Analisis Uji Regresi

Uji regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh atau dampak antara variable *independent* terhadap variable *dependent*. Dalam menguji atau menggunakan uji regresi ini harus melalui persyaratan analisis regresi biasanya sering disebut dengan “Asumsi Klasik” yang terdiri dari:

3.5.3.1 Uji Normalitas Data

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.

3.5.3.2 Uji Validitas Data

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang akan diteliti oleh peneliti.

3.5.3.3 Uji Korelasi

Uji korelasi adalah suatu penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan, apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini dilakukan, ketika kita ingin mengetahui tentang ada

tidaknya dan kuat lemahnya hubungan variabel yang terkait dalam suatu objek atau subjek yang diteliti. Adanya hubungan dan tingkat variabel ini penting, karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada, peneliti akan dapat mengembangkannya sesuai dengan tujuan penelitian.

3.5.3.4 Uji Multikolineritas

Uji Multikolineritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel – variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel – variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

3.5.4 Uji T

Uji *t* digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara individual dalam menerangkan variabel variasi (dependen).⁴⁰

3.5.5 Uji F

Uji F berfungsi untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Serta untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen (Y) atau tidak.

3.5.6 Uji Regresi Linear Berganda

Regresi Linear Berganda adalah pengembangan dari regresi linear sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan dimasa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap suatu variabel tidak terbatas (*dependent*).

⁴⁰ Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014), h. 300

Rumus regresi linear berganda sebagai berikut: $Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$

Ket: Y = Variabel dependen (kepuasan nasabah)

a = Konstanta

X_1 = Kualitas produk

X_2 = Kualitas pelayanan

X_3 = Emosional

X_4 = Harga

X_5 = Biaya

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien regresi

e = Error term



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Nama : Bank Sulselbar Parepare
Bidang Usaha : Perbankan
Alamat Perusahaan : Jl. Bau Massepe No. 468
Telepon : 0421 21364
Faksimili : 0421 23947
Call Center : 1500855
Website : www.banksulselbar.co.id
Jumlah Karyawan : 47

Berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Sulawesi Tenggara No.002 tahun 1964 tanggal 12 Februari 1964, PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara dilebur ke dalam Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan Tenggara dengan modal dasar Rp. 250.000.000,-. Dengan pemisahan antara Propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan dengan Propinsi Tingkat I Sulawesi Tenggara, maka pada akhirnya bank berganti nama menjadi Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan.

Dengan lahirnya Peraturan Daerah No. 01 Tahun 1933 dan penetapan modal dasar menjadi Rp25 miliar, Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dengan sebutan Bank BPD Sulsel dan berstatus Peraturan Daerah (PD). Selanjutnya dalam rangka perubahan status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) diatur dalam Peraturan Daerah No.13 tahun 2003 tentang Perubahan Status

Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dari PD menjadi PT dengan Modal Dasar Rp. 650 miliar.

Perubahan ini telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan Nomor AHU-11765.01.02. Tahun 2011. Tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan. Disamping itu, perubahan nama ini juga telah memperoleh Persetujuan Bank Indonesia berdasarkan kepada Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor: 13/32/KEP. GBI/2011 Tentang Perubahan Penggunaan Izin Usaha Atas nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan disingkat PT. Bank Sulsel Menjadi Izin Usaha Atas nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat Disingkat PT. Bank Sulselbar.⁴¹

4.1.1 Visi dan Misi Bank Sulselbar Parepare

4.1.1.1 Visi

Menjadi Bank Kebanggaan dan Pilihan Utama Membangun Kawasan Timur Indonesia.

4.1.1.2 Misi

4.1.1.2.1 Memberikan Pelayanan Prima yang berkualitas dan terpercaya.

4.1.1.2.2 Mitra Strategis PEMDA dalam menggerakkan sektor riil.

4.1.1.2.3 Memberikan nilai tambah optimum bagi stakeholder.

4.1.2 Nilai-Nilai Prioritas Prima Bank Sulselbar Parepare

4.1.2.1 Profesional

4.1.2.1.1 Nilai

⁴¹ www.banksulselbar.co.id, (12 Desember 2018)

Selalu meningkatkan kemampuan untuk menjadi ahli dibidangnya agar dapat memahami arah dan tujuan kerja, bertanggung jawab terhadap hasil yang dicapai dan menghasilkan kinerja yang cepat, tepat dan akurat.

4.1.2.1.2 Perilaku Utama

4.1.2.1.2.1 Memahami tugas dan tanggung jawab secara utuh dan kaitannya dengan sasaran yang lebih besar.

4.1.2.1.2.2 Aktif mengembangkan diri dari waktu ke waktu sesuai bidang pekerjaan.

4.1.2.1.2.3 Bertanggung jawab terhadap tugas yang dibebankan.

4.1.2.1.2.4 Memberikan hasil kerja dengan kualitas terbaik pada setiap kesempatan.

4.1.2.1.2.5 Menggunakan waktu kerja dengan efektif dan efisien.

4.1.2.2 Inovasi

4.1.2.2.1 Nilai

Mengembangkan ide baru untuk menghasilkan sistem, teknologi, produk dan layanan unggulan dan dapat memberikan nilai tambah kepada stakeholder dan siap untuk mengantisipasi perubahan.

4.1.2.2.2 Perilaku Utama

4.1.2.2.2.1 Mengikuti perkembangan jaman dan kemajuan teknologi.

4.1.2.2.2.2 Mengidentifikasi dan memanfaatkan peluang untuk menghasilkan pengembangan sistem, teknologi, produk dan layanan unggulan.

4.1.2.2.2.3 Terbuka terhadap ide-ide baru yang membangun.

4.1.2.2.2.4 Proaktif dalam mengantisipasi perubahan.

4.1.2.2.2.5 Belajar dari keberhasilan dan kegagalan untuk kemajuan perusahaan.

4.1.2.2.2.6 Berpikir di luar kerangka kelaziman untuk menemukan solusi terbaik.

4.1.2.3 Kerjasama

4.1.2.3.1 Nilai

Meningkatkan sinergi antar individu, unit kerja dan institusi dengan membagi fungsi dan peran yang sesuai serta tetap memperhatikan hubungan baik antar individu dengan prinsip kesetaraan untuk mencapai sasaran perusahaan.

4.1.2.3.2 Perilaku Utama

4.1.2.3.2.1 Menerima dan memberikan kritik dengan baik.

4.1.2.3.2.2 Saling menghormati dan mengapresiasi.

4.1.2.3.2.3 Melakukan koordinasi anggota tim sesuai fungsi, peran dan tanggung jawab masing-masing untuk menyelesaikan pekerjaan.

4.1.2.4 Integritas

4.1.2.4.1 Nilai

Berpegang teguh pada etika bisnis perusahaan, jujur, satunya kata dengan perbuatan dan mengutamakan kepentingan perusahaan di atas kepentingan pribadi.

4.1.2.4.2 Perilaku Utama

4.1.2.4.2.1 Jujur

4.1.2.4.2.2 Satunya kata dengan perbuatan.

4.1.2.4.2.3 Menjaga rahasia perusahaan

4.1.2.4.2.4 Berani menindak atau melaporkan segala bentuk penyimpangan.

4.1.2.4.2.5 Mengemukakan data dan informasi secara akurat dan benar.

4.1.2.5 Layanan Prima

4.1.2.5.1 Nilai

Meningkatkan sinergi antar individu, unit kerja dan institusi dengan membagi fungsi dan peran yang sesuai serta tetap memperhatikan hubungan baik antar individu dengan prinsip kesetaraan untuk mencapai sasaran perusahaan.

4.1.2.5.2 Perilaku Utama

4.1.2.5.2.1 Memberikan layanan dengan sepenuh hati.

4.1.2.5.2.2 Menjiwai pekerjaan dengan berperilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) setiap saat.

4.1.2.5.2.3 Memberikan nilai tambah kepada nasabah.

4.1.2.5.2.4 Memberikan solusi layanan yang cepat dan akurat.

4.1.2.5.2.5 Menjalankan standard layanan dengan konsisten.

4.1.2.5.2.6 Memahami kebutuhan dan keinginan nasabah

4.1.3 Produk-Produk Bank Sulselbar Parepare

4.1.3.1 Produk Tabungan

4.1.3.1.1 Tampan (Tabungan Masa Depan)

Tabungan masa depan adalah tabungan berjangka / *installment saving* untuk mewujudkan rencana masa depan penabung seperti: pendidikan anak sekolah, pernikahan, uang muka kendaraan, wisata atau tujuan lain dalam mata uang Rupiah dengan sistem setoran rutin bulanan tetap setiap bulan yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan penabung.

4.1.3.1.2 Simpda (Simpanan Pembangunan Daerah)

Simpanan Pembangunan Daerah (Simpda) Bank Sulselbar adalah tabungan yang memberikan keuntungan, keamanan, dan kenyamanan segala transaksi keuangan nasabah.

4.1.3.1.3 Tapemda (Tabungan Pembangunan Daerah)

Tabungan pembangunan daerah (Tapemda) Bank Sulselbar adalah fasilitas simpanan yang memberikan jaminan keamanan dan kemudahan bagi nasabah.

4.1.3.1.4 TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan oleh Bank Sulselbar guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4.1.3.1.5 Giro Bank Sulselbar

Giro Bank Sulselbar adalah simpanan untuk nasabah perorangan, jawatan dinas / instansi maupun perusahaan yang dapat membantu kemudahan dan kelancaran transaksi bisnis secara cepat, aman dan fleksibel.

4.1.3.1.6 Deposito Bank Sulselbar

Deposito Bank Sulselbar adalah simpanan berjangka bagi nasabah perorangan, perusahaan maupun instansi pemerintah dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya. Dengan jangka waktu investasi yang fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, Bank Sulselbar senantiasa memberikan keuntungan lebih dalam setiap investasi nasabah.

4.1.3.2 Produk Pinjaman

4.1.3.2.1 Kredit Pegawai (KUL)

Kredit pegawai (KUL) merupakan kredit yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang gajinya ditatausahakan atau dibayarkan melalui PT. Bank Sulselbar dengan tujuan yang sifatnya konsumtif.

4.1.3.2.2 Kredit Usaha Mandiri (KUM)

Kredit usaha mandiri merupakan fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki usaha ataupun akan melakukan usaha.

4.1.3.2.3 Kredit Pundi Usaha Rakyat (KUR)

Kredit usaha rakyat merupakan kredit yang diperuntukkan bagi pengusaha mikro baik perorangan maupun kelompok usaha produktif yang dibentuk atas dasar kebutuhan bersama yang bertujuan untuk memperkuat dalam berproduksi, akses permodalan dan pemasaran bersama, jenis usaha yang dibiayai misalnya perdagangan, industri kecil, pertanian, peternakan, perkebunan, agrobisnis, periklanan dan jasa.

4.1.3.2.4 Kredit Pensiun

Kredit Pensiun adalah kredit yang diberikan kepada pensiunan, janda, duda, yatim piatu, pegawai negeri sipil (PNS) yang gaji pensiunnya dibayarkan melalui PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

4.1.3.2.5 Kredit PUR

Kredit yang diperuntukkan bagi pengusaha mikro dan kecil baik perorangan maupun badan usaha, yang bertujuan untuk pengembangan dan perluasan usaha, kemudian Skim kredit PUR adalah solusi pembiayaan yang bergerak pada sektor pertanian, perdagangan, industri, pertambangan, dan jasa dengan bunga yang ringan dan kompetitif, serta pelayanan fleksibel.

4.1.3.2.6 Kredit PUR Kemitraan

Kredit yang diperuntukkan bagi pengusaha mikro perorangan, kelompok, ataupun badan usaha Skim kredit Pundi usaha Rakyat Pola Kemitraan adalah solusi pembiayaan untuk pelaku usaha produktif yang bergerak pada sektor pertanian(peternakan,perikanan,perkebunan,kehutanan), perdagangan, industri dan jasa.

4.1.3.2.7 Kredit Konstruksi

Untuk mengoptimalkan peranan PT. Bank Sulselbar dalam memberikan kontribusi yang sifatnya pembiayaan terhadap program-program Pemerintah daerah pada semua sektor yang telah dianggarkan setiap tahun anggaran untuk menggerakkan sektor riil dan sebagai *Agent of Development*.

4.1.3.2.8 Kredit Koperasi

Untuk pengembangan perkoperasian dengan penyediaan fasilitas kredit modal kerja dan kredit investasi yang dibutuhkan demi pertumbuhan perkoperasian.

4.1.3.2.9 Kredit Kepada Pemerintah Daerah (PEMDA)

Untuk mengoptimalkan peranan PT. Bank Sulselbar dalam memberikan kontribusi yang sifatnya pembiayaan terhadap Program-program Pemerintah Daerah pada semua sektor yang telah dianggarkan setiap tahun anggaran.

4.1.3.3 Produk Jasa

Untuk memberikan jasa layanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan nasabah melalui upaya peningkatan teknologi, perluasan jaringan kantor, dan kemitraan dengan lembaga/badan usaha/instansi lainnya sehingga diharapkan akan memberikan kontribusi yang semakin meningkat terhadap kinerja Bank Sulselbar yang berkaitan dengan *fee based income*, Bank Sulselbar memiliki jasa-jasa perbankan lainnya sebagai berikut

4.1.3.3.1 Inkasso

4.1.3.3.2 Transfer BI-RTGS

4.1.3.3.3 Bank Garansi (Jaminan Bank)

4.1.3.3.4 Surat Keterangan Bank (Referensi Bank)

4.1.3.3.5 Penerimaan Pembayaran telepon (Telkom), Listrik, air minum (PAM)

4.1.3.3.6 Telepon Seluler (Telkomsel dan Indosat), Pajak

4.1.3.3.7 Pembayaran gaji/pensiunan Bank Penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH)

4.1.3.3.8 Electronic Banking : ATM & SMS Banking

4.2 Deskripsi data

Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah Bank Sulselbar Parepare dan metode yang digunakan adalah metode kuesioner atau angket dengan memberikan kuesioner atau angket kepada nasabah khususnya nasabah Bank Sulselbar Parepare.

Tabel 4.1

Sampel Nasabah Bank Sulselbar Parepare

Nama	Alamat	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir
Rusdiah	Jl. Guru M. Amin	40	Perempuan	Strata 1
Hj. Sumarni S.Pd	Jl. Abdul Rasyid	59	Perempuan	Strata 1
Muh. Iqbal Ramadhan	Jl. Atletik	33	Laki-Laki	Strata 1
Supraini Nenre	Lainungan Sidrap	24	Perempuan	Strata 1
Abdul Salam Sulaiman	Jl. Jend. M. Yusuf	34	Laki-Laki	Strata 1
A. Armansyah	BTN Yasmin Garden	42	Laki-Laki	Strata 1
Nurjamilah	Sumpang	34	Perempuan	Strata 1
Ani	Jl. H. Djubair	32	Perempuan	SMA
Sunarti	BTN Bumi Lapadde	35	Perempuan	Strata 1
Ilham Sabhan Adha	Jl. Sibali	42	Laki-Laki	SMA
Syahaddillah	BTN Sao Lapadde	24	Laki-Laki	Strata 1
Andi Abdillah	Jl. Jend. Sudirman	29	Laki-Laki	Strata 1

Arpawati	Jl. Jend. Sudirman	37	Perempuan	SMA
Hamsir	Jl. Jend. Ahmad. Yani	26	Laki-Laki	Strata 1
Andi Agustian Ramli	Jl. Jend. Ahmad. Yani	45	Laki-Laki	SMA
Lilik	Jl. Jend. Ahmad. Yani	38	Perempuan	Strata 2
Santi	Jl. Jend. Ahmad. Yani	29	Perempuan	Strata 1
Heri Musradi	Jl. Pelita Tenggara	36	Laki-Laki	SMA
Ruslan	Jl. H. Agussalim	32	Laki-Laki	Strata 1
Sunarti Sara S.Pd	Jl. H. Agussalim	37	Perempuan	Strata 1
Haeruddin	Perumnas	40	Laki-Laki	Strata 1
Andi Aminah	Perumnas	49	Perempuan	Strata 1
Sulaiman	Jl. Gunung Tolong	24	Laki-Laki	SMA
Dirham	Perumnas	40	Laki-Laki	Strata 1
Suharni	Jl. H. Agussalim	38	Perempuan	Strata 1
Hj. Rahmiah	Jl. Pipit	37	Perempuan	Strata 1
Sulman	Jl. H. M. Arsyad	34	Laki-Laki	SMA
Suhairil M. Sadat	Jl. Jend. Ahmad. Yani	22	Laki-Laki	Strata 1
Ghusriana	Jl. Bau Massepe	27	Perempuan	Strata 1
Arham	Jl. H. Agussalim	29	Laki-Laki	SMA
Eka Novia	Lahalede	28	Perempuan	Strata 1
Muh. Sidiq Permana	Jl. Syamsul Bahri	32	Laki-Laki	Strata 1
Resky Surya	Jl. Jend. Ahmad. Yani	25	Laki-Laki	SMA
Kurnia	Jl. Pelita Tenggara	27	Perempuan	Strata 1
Mariana Sulham	Jl. Amal Bakti	24	Perempuan	Strata 1
Andi Akbar	Lahalede	28	Laki-Laki	Strata 1

Muh. Tasdir	Soreang	33	Laki-Laki	Strata 1
Muhammad Usra	Jl. Andi Sinta	26	Laki-Laki	SMA
Siti Nurhaliza	Jl. Rusa	30	Perempuan	Strata 1
Sri Wahyuni	Jl. Industri Kecil	27	Perempuan	Strata 1
Hartini	BTN Lapadde Mas	39	Perempuan	Strata 2
Andi Nuraeni	Jl. Jend. Ahmad. Yani	28	Perempuan	Strata 1
Hermansyah	Jl. Jend. Sudirman	45	Laki-Laki	Strata 1
Norma	Jl. Jend. Ahmad. Yani	30	Perempuan	Strata 1
Yohanis Gianti	Jl. Atletik	43	Laki-Laki	Strata 1
Andi Ika Arsyad	Jl. Jend. Sudirman	37	Perempuan	SMA
Haberlius	BTN Jawi Jawi	38	Laki-Laki	Strata 1
Enos	Jl. Andi Makkulau	39	Laki-Laki	SMA
Maylinda Padaunan	Jl. Karaeng Burane	25	Perempuan	Strata 1
Sitti Fatimah	Jl. Andi Makkasau Timur	23	Perempuan	SMA
Muh. Adnan	Jl. Atletik	45	Laki-Laki	Strata 1
Umar Tandilawa	Jl. Jend. Sudirman	37	Laki-Laki	Strata 1
Kartini	Jl. Industri Kecil	35	Perempuan	Strata 1
Emmi Ratnawati	Jl. Andi Dewang	33	Perempuan	Strata 1
Afdal Nural	Jl. Bau Massepe	27	Laki-Laki	SMA
Sitti Rabiah	Jl. Langsung	32	Perempuan	SMA
Mutahira Farid	Jl. Jend.Ahmad. Yani	30	Perempuan	Strata 1
Andi Indrawati	Jl. H. Agussalim	28	Perempuan	Strata 1
Wahyudi	Jl. Melingkar	27	Laki-Laki	SMA
Supriyanti	Jl. Mangga	25	Perempuan	Strata 1

Syahrudin	Jl. Singa	30	Laki-Laki	SMA
Andi Darawati	Jl. Muh. Arsyad	34	Perempuan	Strata 1
Hj. Heriyati	Jl. Andi Sinta	42	Perempuan	Strata 1
Sri Meirianty	Jl. Lasinrang	29	Perempuan	Strata 1
Japaruddin	Jl. Poros Pare-Pinrang	33	Laki-Laki	Strata 1
Andi Nuraeni	Perumnas	35	Perempuan	Strata 1
Rahmat	Jl. Atletik	37	Laki-Laki	Strata 2
Sulha	Jl. Lasiming	27	Perempuan	Strata 1
Samsaidin	Jl. Andi Isa	36	Laki-Laki	Strata 1
Ardianansyah	Jl. Mattirotasi	43	Laki-Laki	Strata 2
Ariyani Sultan	Jl. A. Mappangara	29	Perempuan	SMA
H. Muslimin	Jl. Jend. Sudirman	48	Laki-Laki	Strata 1
Fitrah	Jl. Ganggawa	31	Perempuan	Strata 1
Muh. Faisal	Jl. Jend. Ahmad. Yani	42	Laki-Laki	Strata 1
Abdul Wahid	BTN Lompoe	47	Laki-Laki	Strata 1
Muhammad Ali	Jl. Reformasi	35	Laki-Laki	Strata 1
Hj. Ratnawati	Jl. Muh Arsyad	39	Perempuan	Strata 1
Muhammad Rusli	Jl. Jend. Ahmad. Yani	31	Laki-Laki	SMA
Andi Nur	Jl. Atletik	38	Perempuan	Strata 2
Zakariah	Jl. Jend. Ahmad. Yani	42	Laki-Laki	Strata 1

4.2.1 Karakteristik Responden

Dari seluruh responden yang diteliti, maka responden-responden tersebut dapat dikategorikan karakteristiknya menurut kategori berikut:

4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
Laki-Laki	40	50%
Perempuan	40	50%
Total	80	100%

Berdasarkan tabel 4.2, maka dapat diketahui bahwa responden laki – laki dan perempuan memiliki jumlah yang sama.

4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase %
SMA	19	23,75%
Strata 1	56	70%
Strata 2	5	6,25%
Total	80	100%

Berdasarkan tabel 4.3, maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah Strata 1 yaitu sebesar 70 %.

4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur Responden	Jumlah	Presentase %
Kurang dari 30 tahun	30	37,5%

31-40 tahun	36	45%
41-50 tahun	13	16,25%
Lebih dari 50 tahun	1	1,25%
Total	80	100%

Berdasarkan tabel 4.4, maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah umur 31 – 40 tahun yaitu sebesar 45 %.

4.3 Deskripsi Jawaban Responden

4.3.1 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (X_1)

Seluruh responden untuk variabel X_1 mengenai Kualitas Produk terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dari hasil perhitungannya dari 80 responden berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 1.023.

4.3.2 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (X_2)

Seluruh responden untuk variabel X_2 mengenai Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dari hasil perhitungannya dari 80 responden berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 1.008.

4.3.3 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah (X_3)

Seluruh responden untuk variabel X_3 mengenai Emosional terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dari hasil perhitungannya dari 80 responden berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 952.

4.3.4 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Harga Terhadap Kepuasan Nasabah (X_4)

Seluruh responden untuk variabel X_4 mengenai Harga terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dari hasil perhitungannya dari 80 responden berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 899.

4.3.5 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Biaya Terhadap Kepuasan Nasabah (X_5)

Seluruh responden untuk variabel X_5 mengenai Biaya terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dari hasil perhitungannya dari 80 responden berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 911.

4.3.6 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Kepuasan Nasabah (Y)

Seluruh responden untuk variabel Y mengenai Kepuasan Nasabah dapat dilihat dari hasil perhitungannya dari 80 responden berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 1.026.

4.4 Pengujian Instrumen Penelitian

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total dari masing-masing atribut. Uji validitas digunakan untuk melihat ketetapan dan kecermatan dari sebuah instrument penelitian dalam fungsi ukurnya mengukur item-item pernyataan yang digunakan dalam bentuk pernyataan yang memilih korelasi positif tinggi dapat dianggap memiliki validitas yang tinggi pula.

Corrected item total correlation merupakan korelasi antar skor total item, sehingga interpretasinya dengan mengkonsultasikan nilai kritis r-tabel, jika r hitung > nilai kritis r-tabel *product moment* maka instrument dinyatakan valid atau dapat

dikatakan bahwa item pernyataan dari cerminan setiap variabel dalam penelitian ini keberadaannya pada instrument penelitian dinyatakan valid (sah).

Adapun hasil uji validitas dari setiap item pernyataan variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Produk (X1)	12.79	1.456	80
Kualitas Pelayanan (X2)	12.60	1.437	80
Emosional (X3)	11.90	1.279	80
Harga (X4)	11.33	1.053	80
Biaya (X5)	11.39	1.538	80
Kepuasan Nasabah (Y)	12.88	1.444	80
Total	72.86	4.942	80

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Tabel 4.6
Hasil Uji Correlations

		Kualitas Produk (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Emosional (X3)	Harga (X4)	Biaya (X5)	Kepuasan Nasabah (Y)	Total
Kualitas Produk (X1)	Pearson Correlation	1	.261*	.267*	.227*	.145	.397**	.636**
	Sig. (2-tailed)		.019	.017	.043	.201	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Kualitas Pelayanan (X2)	Pearson Correlation	.261*	1	.315**	.146	.140	.457**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.019		.004	.198	.217	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Emosional (X3)	Pearson Correlation	.267*	.315**	1	.269*	.200	.295**	.621**
	Sig. (2-tailed)	.017	.004		.016	.075	.008	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80

	N	80	80	80	80	80	80	80
Harga (X4)	Pearson	.227 [*]	.146	.269 [*]	1	.234 [*]	.169	.512 ^{**}
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.043	.198	.016		.037	.135	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Biaya (X5)	Pearson	.145	.140	.200	.234 [*]	1	.233 [*]	.538 ^{**}
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.201	.217	.075	.037		.038	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Kepuasan Nasabah (Y)	Pearson	.397 ^{**}	.457 ^{**}	.295 ^{**}	.169	.233 [*]	1	.718 ^{**}
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.135	.038		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Total	Pearson	.636 ^{**}	.635 ^{**}	.621 ^{**}	.512 ^{**}	.538 ^{**}	.718 ^{**}	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80

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

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

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Produk (X₁)			
X ₁	0,636	0,217	Valid
Kualitas Pelayanan (X₂)			
X ₂	0,635	0,217	Valid
Emosional (X₃)			
X ₃	0,621	0,217	Valid
Harga (X₄)			

X ₄	0,512	0,217	Valid
Biaya (X₅)			
X ₅	0,538	0,217	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)			
Y	0,718	0,217	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$

Jika $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{tidak valid}$

Pada tabel *descriptive statistics* di atas, dapat dianalisis bahwa yang menjadi sampel adalah 80 orang. Rata-rata jawaban skor pernyataan X₁ sebesar 12,79 ; pernyataan X₂ sebesar 12,60 ; pernyataan X₃ sebesar 11,90 ; pernyataan X₄ sebesar 11,33 ; pernyataan X₅ sebesar 11,39 ; dan pernyataan Y sebesar 12,88.

4.4.1.1 Hasil uji validitas dari ketiga butir pernyataan variabel Kualitas Produk diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung (0,636) > r tabel (0,217). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Kualitas Produk yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

4.4.1.2 Hasil uji validitas dari ketiga butir pernyataan variabel Kualitas Pelayanan diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung (0,635) > r tabel (0,217). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Kualitas Pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

4.4.1.3 Hasil uji validitas dari ketiga butir pernyataan variabel Emosional diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung (0,621) > r tabel (0,217). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Emosional yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

4.4.1.4 Hasil uji validitas dari ketiga butir pernyataan variabel Harga diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung (0,512) > r tabel (0,217). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Harga yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

4.4.1.5 Hasil uji validitas dari ketiga butir pernyataan variabel Biaya diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung (0,538) > r tabel (0,217). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Biaya yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

4.4.1.6 Hasil uji validitas dari ketiga butir pernyataan variabel Kepuasan Nasabah diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung (0,718) > r tabel (0,217). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Kepuasan Nasabah yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

4.4.2 Uji Realibilitas

Instrument dalam penelitian ini dikatakan reliabel atau handal apabila dipergunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama sehingga menghasilkan data yang sama.

Adapun hasil uji reliabilitas dari setiap item pernyataan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.232	8

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Dasar pengambilan keputusan dalam uji realibilitas adalah:

Jika $\alpha > r_{\text{tabel}}$ = konsisten

Jika $\alpha < r_{\text{tabel}}$ = tidak konsisten

Berdasarkan tabel diatas, uji reliabilitas dari setiap item instrumen terhadap semua variabel diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* (r hitung) 0,232 > nilai $r_{\text{tabel}} = 0,217$ pada tingkat signifikan $\alpha = 5\%$, maka instrumen pernyataan memiliki *reliable* yang tinggi. Jadi, uji instrumen data pada semua variabel sudah valid dan *reliable* untuk seluruh butir instrumennya, maka dapat digunakan untuk pengukuran data dalam rangka pengumpulan data.

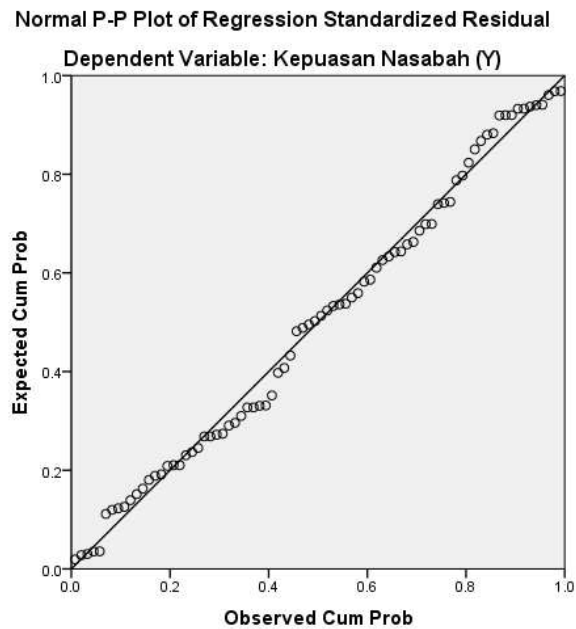
4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah model regresi yang digunakan memiliki residual yang terdistribusi secara normal atau tidak. Data pengambilan keputusan data dikatakan terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sebaliknya dikatakan tidak terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal. Adapun hasil pengujian grafis normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Tabel 4.9

Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data diolah dengan SPSS

Hasil diatas menunjukkan bahwa sebaran titik berada sepanjang garis diagonal dan mengikuti arus garis diagonal. Penguji distribusi data yang dilakukan dengan metode grafis ini menunjukkan hasil yang dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk mengukur pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah karena telah memenuhi asumsi normalitas.

4.5.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui gejala korelasi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Uji multikolinieritas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah korelasi antara variabel bebas. Pengujian ini merupakan salah satu bagian dari asumsi klasik dalam melakukan analisis regresi berganda. Model yang baik adalah model yang

tidak terdapat korelasi antara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF) sebagai berikut :

Tolerance > 0,10 = Tidak Terjadi Multikolinearitas

Tolerance < 0,10 = Terjadi Multikolinearitas

VIF < 10,00 = Tidak Terjadi Multikolinearitas

VIF > 10,00 = Terjadi Multikolinearitas

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Produk (X1)	.869	1.151
Kualitas Pelayanan (X2)	.863	1.159
Emosional (X3)	.817	1.224
Harga (X4)	.873	1.146
Biaya (X5)	.918	1.090

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Tolerance* untuk nilai variabel Kualitas Produk yaitu 0,869, untuk nilai variabel Kualitas Pelayanan yaitu 0,863, untuk nilai variabel Emosional yaitu 0,817, untuk nilai Variabel Harga yaitu 0,873 dan untuk nilai variabel Biaya yaitu 0,918, semua nilai *tolerance* dari uji multikolineritas variabel independen (Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga dan Biaya) menunjukkan > 0,10, atau dengan kata lain nilai *tolerance* dari variabel independen lebih besar dari 0,10.

Kemudian nilai VIF untuk variabel Kualitas Produk sebesar 1,151, untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1,159, untuk variabel Emosional sebesar 1,224, untuk variabel Harga sebesar 1,146 dan untuk variabel Biaya sebesar 1,090, ini menunjukkan semua variabel independen (Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga dan Biaya) memiliki $VIF < 10$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi adanya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas antara variabel independen dan model.

4.6 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji multikolinieritas menunjukkan bahwa regresi berganda yang distimasi telah memenuhi syarat asumsi-asumsi klasik sehingga diharapkan hasilnya akan baik dalam menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sulselbar. Pengujian terhadap agresi yang diperoleh dilakukan pengujian secara simultan dengan menggunakan uji - F dan pengujian secara parsial dengan menggunakan uji - T, untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut .

Pada analisa data diperlukan suatu persamaan garis berdasarkan suatu rumus matematika yang menunjukkan hubungan antara variabel independen atau yang mempengaruhi dengan variabel dependen atau variabel yang dipengaruhi. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 dan variabel yang dipengaruhi disebut variabel Y.

Untuk mengetahui pengaruh - pengaruh antara variable - variabel tersebut dalam penelitian ini digunakan alat regsi. Regresi menunjukkan hubungan antara variabel-variabel yang satu dengan variabel yang lain dimana variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lain. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk

mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Teknik ini digunakan untuk pengujian terhadap ada tidaknya pengaruh atau hubungan antara variabel dalam penelitian ini.

Adapun persamaan Regresi Linear Berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Dimana :

Y : Kepuasan Nasabah (Variabel yang dependen atau nilai yang diprediksikan)

X₁ : Kualitas Produk (Variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

X₂ : Kualitas Pelayanan (Variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

X₃ : Emosional (Variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

X₄ : Harga (Variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

X₅ : Biaya (Variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

a : Konstanta (nilai yang tidak berubah)

4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah, digunakan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil olahan data yang dilakukan dengan program SPSS versi 24, maka didapatkan hasil regresi linear berganda sebagai berikut :

Tabel 4.11

Hasil Perhitungan Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	2.556	2.066	1.237	.220
Kualitas Produk (X1)	.262	.102	2.562	.012
Kualitas Pelayanan (X2)	.343	.104	3.305	.001
Emosional (X3)	.101	.120	.843	.402
Harga (X4)	.007	.141	.048	.962
Biaya (X5)	.120	.094	1.277	.206

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan hasil tersebut diatas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

$$Y = 2,556 + 0,262X_1 + 0,343X_2 + 0,101X_3 + 0,007X_4 + 0,120X_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = 2,556

X₁ = 0,262

X₂ = 0,343

X₃ = 0,101

X₄ = 0,007

X₅ = 0,120

Dari persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut

4.6.1.1 Nilai Konstanta (a)

Nilai konstanta sebesar 2,556 artinya jika variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya bernilai tetap maka kepuasan nasabah bernilai positif.

4.6.1.2 Kualitas Produk (X_1)

Koefisien Regresi X_1 (β_1) sebesar 0,262 artinya jika variabel kualitas produk meningkat dengan asumsi kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya nilainya tetap maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,262.

4.6.1.3 Kualitas Pelayanan (X_2)

Koefisien Regresi X_2 (β_2) sebesar 0,343 artinya jika variabel kualitas pelayanan meningkat dengan asumsi kualitas produk, emosional, harga dan biaya nilainya tetap maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,343.

4.6.1.4 Emosional (X_3)

Koefisien Regresi X_3 (β_3) sebesar 0,101 artinya jika variabel emosional meningkat dengan asumsi kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan biaya nilainya tetap maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,101.

4.6.1.5 Harga (X_4)

Koefisien Regresi X_4 (β_4) sebesar 0,007 artinya jika variabel harga meningkat dengan asumsi kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional dan biaya nilainya tetap maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,007.

4.6.1.6 Biaya (X_5)

Koefisien Regresi X_5 (β_5) sebesar 0,120 artinya jika variabel biaya meningkat dengan asumsi kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional dan harga nilainya tetap maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,120.

4.6.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengetahui bagaimana hubungan variabel independen secara individu (parsial) mempengaruhi variabel dependen ini berarti menjelaskan

kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya secara terpisah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Pengujian variabel independen secara individu yang dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen, maksudnya yakni apakah model regresi variabel independen (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5) secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap variabel dependen (Y).

Dasar pengambilan keputusan :

Jika nilai sig < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Jika nilai sig > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Variabel Y

H_0 = Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, dan Biaya tidak mempengaruhi Kepuasan Nasabah

H_1 = Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, dan Biaya mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Tabel 4.12
Hasil Uji Parsial (Uji-T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.556	2.066		1.237	.220
	Kualitas Produk (X1)	.262	.102	.264	2.562	.012
	Kualitas Pelayanan (X2)	.343	.104	.342	3.305	.001
	Emosional (X3)	.101	.120	.090	.843	.402
	Harga (X4)	.007	.141	.005	.048	.962
	Biaya (X5)	.120	.094	.128	1.277	.206

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Sesuai dengan hasil uji T berdasarkan tabel tersebut, maka dapat dianalisis sebagai berikut :

4.6.2.1 Pembahasan uji T terhadap Hipotesis H₁

4.6.2.1.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah

Diketahui nilai koefisien regresi pada variabel kualitas produk (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar $0,012 < 0,05$ artinya bahwa variabel kualitas produk (X_1) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

4.6.2.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Diketahui nilai koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar $0,001 < 0,05$ artinya bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

4.6.2.1.3 Pengaruh Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah

Diketahui nilai koefisien regresi pada variabel emosional (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar $0,402 < 0,05$ artinya bahwa variabel emosional (X_3) berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

4.6.2.1.4 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Nasabah

Diketahui nilai koefisien regresi pada variabel harga (X_4) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar $0,962 > 0,05$ artinya bahwa variabel harga (X_4) berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

4.6.2.1.5 Pengaruh Biaya Terhadap Kepuasan Nasabah

Diketahui nilai koefisien regresi pada variabel biaya (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar $0,206 > 0,05$ artinya bahwa variabel biaya (X_5) berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

4.6.2.2 Pembahasan uji T terhadap Hipotesis H₂

4.6.2.2.1 Persepsi Kualitas Produk X₁ berpengaruh dominan secara simultan terhadap kepuasan nasabah

Hasil pengujian secara parsial atau uji-T menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengidentifikasi tidak adanya hubungan searah antara kualitas produk dengan kepuasan nasabah.

Hasil pengujian secara parsial ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,562 dan (sig) = 0,012 lebih kecil dari probability yaitu 0,05 atau $0,012 < 0,05$.

4.6.2.2.2 Persepsi Kualitas Pelayanan X₂ berpengaruh dominan secara simultan terhadap kepuasan nasabah

Hasil pengujian secara parsial atau uji-T menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengidentifikasi adanya hubungan searah antara kualitas produk dengan kepuasan nasabah.

Hasil pengujian secara parsial ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,305 dan (sig) = 0,001 lebih kecil dari probability yaitu 0,05 atau $0,001 < 0,05$.

4.6.2.2.3 Persepsi Emosional X₃ berpengaruh dominan secara simultan terhadap kepuasan nasabah

Hasil pengujian secara parsial atau uji-T menunjukkan bahwa variabel Emosional berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengidentifikasi tidak adanya hubungan searah antara emosional dengan kepuasan nasabah.

Hasil pengujian secara parsial ini menunjukkan bahwa variabel emosional berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 0,843 dan $(sig) = 0,402$ lebih besar dari probability yaitu 0,05 atau $0,402 > 0,05$.

4.6.2.2.4 Persepsi Harga X_4 berpengaruh dominan secara simultan terhadap kepuasan nasabah

Hasil pengujian secara parsial atau uji-T menunjukkan bahwa variabel Harga berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengidentifikasi tidak adanya hubungan searah antara Harga dengan kepuasan nasabah.

Hasil pengujian secara parsial ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 0,048 dan $(sig) = 0,962$ lebih besar dari probability yaitu 0,05 atau $0,962 > 0,05$.

4.6.2.2.5 Persepsi Biaya X_5 berpengaruh dominan secara simultan terhadap kepuasan nasabah

Hasil pengujian secara parsial atau uji-T menunjukkan bahwa variabel Biaya berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengidentifikasi tidak adanya hubungan searah antara biaya dengan kepuasan nasabah.

Hasil pengujian secara parsial ini menunjukkan bahwa variabel biaya berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 1,277 dan (sig) = 0,206 lebih besar dari probability yaitu 0,05 atau $0,206 > 0,05$.

Dengan demikian, artinya variabel Kualitas Pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian.

4.6.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F berfungsi untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Serta untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen (Y) atau tidak.

Tabel 4.13
Hasil Uji Simultan (Uji-F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	52.378	5	10.476	6.899	.000 ^b
	Residual	112.372	74	1.519		
	Total	164.750	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Biaya (X5), Kualitas Pelayanan (X2), Harga (X4), Kualitas Produk (X1), Emosional (X3)

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan output diatas, perhitungan uji statistik yang dilakukan maka diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 6,899 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena nilai sig. $< 0,05$ maka variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan

biaya mempengaruhi kepuasan nasabah secara bersama-sama sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan nasabah.

Dengan demikian, keputusannya adalah menerima hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dan signifikan antara variable Kualitas Produk X_1 , Kualitas Pelayanan X_2 , Emosional X_3 , Harga X_4 dan Biaya X_5 terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sulselbar Parepare.

4.6.4 Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel atau dengan kata lain berfungsi untuk melihat sejauh mana keseluruhan variabel X (independen) dapat menjelaskan variabel dependen (Y). Koefisien determinasi digunakan untuk mencari seberapa besar variasi variabel independen dapat menjelaskan secara keseluruhan variasi variabel independen. Koefisien determinasi mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai variabel independen.

Untuk lebih lengkapnya hasil uji *Adjusted R Square* (R^2_{adj}) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.14

Hasil Uji *Adjusted R Square*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.564 ^a	.318	.272	1.232

a. Predictors: (Constant), Biaya (X_5), Kualitas Pelayanan (X_2), Harga (X_4), Kualitas Produk (X_1), Emosional (X_3)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan analisis diatas, diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,272 yang dapat diartikan bahwa 27,2 % kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor

kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya. Sedangkan sisanya 72,8 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.6.5 Korelasi Ganda R

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5) terhadap variabel dependen (Y). Nilai R berkisar antar 0 sampai 1, nilai yang mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin tinggi, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut :

0,00 – 0,199 = sangat rendah

0,20 – 0,399 = rendah

0,40 – 0,599 = sedang

0,60 – 0,799 = tinggi

0,80 – 1,000 = sangat tinggi

Tabel 4.15

Hasil Uji Korelasi Ganda R

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.564 ^a	.318	.272	1.232

a. Predictors: (Constant), Biaya (X_5), Kualitas Pelayanan (X_2), Harga (X_4), Kualitas Produk (X_1), Emosional (X_3)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji regresi angka R sebesar 0,564. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara variabel independen (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5) terhadap variabel dependen (Y).

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Dari hasil perhitungan secara parsial (uji t), maka peneliti menyimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X_1) dengan nilai signifikan $0,012 < 0,05$ berpengaruh dan signifikan, variabel kualitas pelayanan (X_2) dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ berpengaruh dan signifikan, variabel emosional (X_3) dengan nilai signifikan $0,402 > 0,05$ berpengaruh namun tidak signifikan, variabel harga (X_4) dengan nilai signifikan $0,962 > 0,05$ berpengaruh namun tidak signifikan dan variabel biaya (X_5) dengan nilai signifikan $0,206 > 0,05$ berpengaruh namun tidak signifikan.

5.1.2 Berdasarkan hasil perhitungan yang paling dominan berpengaruh secara simultan diantara variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Dari hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sulselbar Parepare. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan kualitas pelayanan sebesar $0,001 < 0,05$.

5.2 Saran

Setelah merumuskan hasil penelitian dan kesimpulan, maka penulis memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian, saran tersebut sebagai berikut :

5.2.1 Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambah atau mengganti variabel lainnya yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Sulselbar Parepare.

- 5.2.2 Penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan variabel, dengan lebih banyak menggunakan variabel lain yang disesuaikan dengan kondisi dan tentunya harus dilandasi dengan teori yang berkaitan.
- 5.2.3 Dengan hasil bahwa kinerja karyawan saling berpegaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Maka Bank Sulselbar harus lebih meningkatkan kinerjanya agar seluruh nasabah merasa puas dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dan tetap menjaga kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk - produk atau jasa untuk menjaga citra bank.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Al-Qur'an dan Terjemahan. Q.S, Ali-Imran.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. Metodologi Penelitian Untuk Public Relation Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Simbiosis Rekatama
- Arif, M. Nur Rianto Al. 2012. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. Bandung: Alfabeta
- Djaslim, Saladin. 1994. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta : CV Rajawali.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Kasmir. 2008. Pemasaran Bank. Jakarta: Kencana
- Komaruddin. 1994. *Kamus Perbankan*. Jakarta : CV Rajawali
- Lupioyadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba empat
- Muhtosim, Arief. 2006. Pemasaran jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayu Media
- Noor, Juliansyah. 2013. Penelitian Ilmu Manajemen Tinjauan Filosofi dan Praktis. Jakarta: Prenadamedia
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2016. Metode Penulisan Kuantitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti, Freddy. 2013. Customer service satisfaction. Jakarta: Gramedia
- Rivai. 2005. Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2010. Metode Penelitian: Public Relation & Komunikasi. Jakarta: RajaGrafindo

Siregar, Sofyan. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group

Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabet

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Supranto, J. 2006 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PT Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. 2008. Prinsip-Prinsip Total Quality Service(TQS). Jakarta: Andi Offset

Ulfatin, Nurul dan Teguh Triwiyanto. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Uno, Hamzah B dan Nina Lamatenggo.2014. Teori Kinerja dan Pengukurannya. Jakarta: Bumi Aksara

Yusuf, Burhanuddin dan M. Nur Rianto Al Arif. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Skripsi

Djati, S Pantja. “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan”. Skripsi Sarjana.

Ismiyati, Indah. “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Hotel Sri Wibowo Yogyakarta)”. Skripsi Sarjana.

Harun, Risdayanti. “Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa”.

Ludfi, Muchamad Arif.2011. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)”. Skripsi Sarjana.

Suryoadi, Yerri. “Pengaruh Pelatihan dan Kepuasan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Muamalat cabang Semarang”

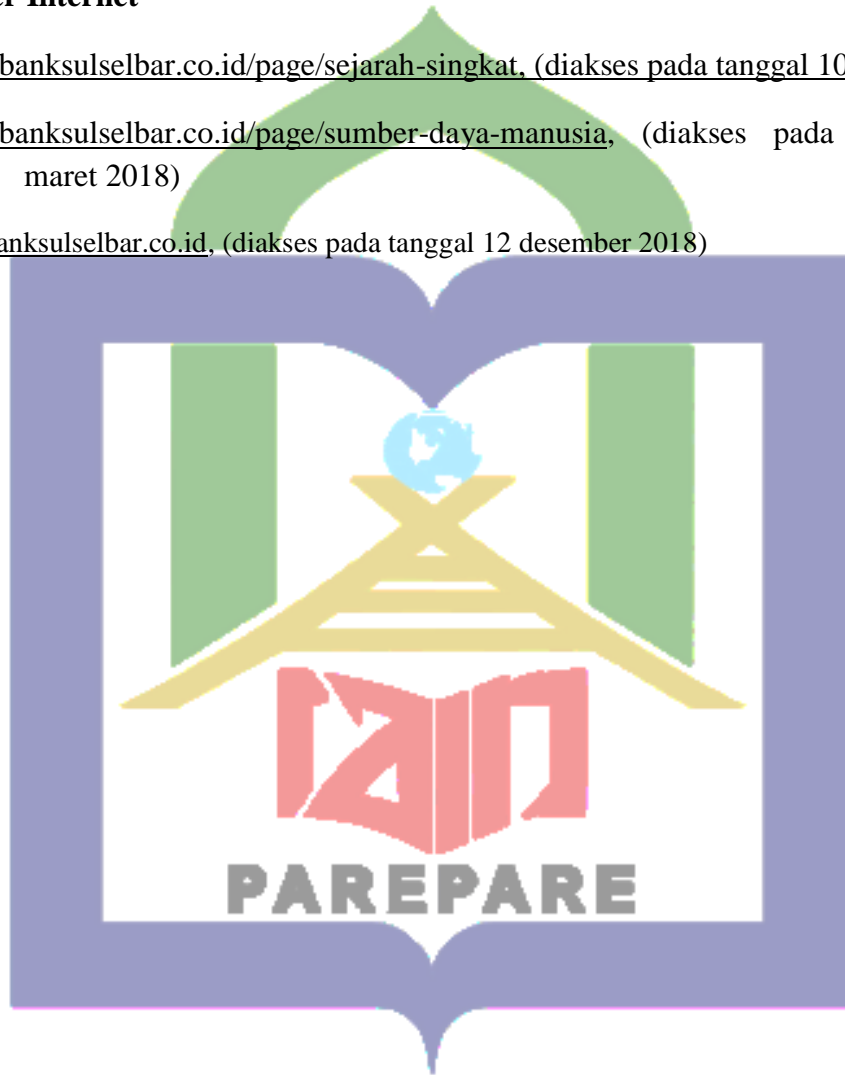
Utami, Santi Budi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Taspen cabang Yogyakarta”

Sumber Internet

<https://banksulselbar.co.id/page/sejarah-singkat>, (diakses pada tanggal 10 maret 2018)

<https://banksulselbar.co.id/page/sumber-daya-manusia>, (diakses pada tanggal 10 maret 2018)

www.banksulselbar.co.id, (diakses pada tanggal 12 desember 2018)





Lampiran

Lampiran 1**KUESIONER PENELITIAN**

Judul Penelitian

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK SULSELBAR PAREPARE****I. Identitas Responden**

1. Nama :
2. Alamat :
3. Umur :
4. Jenis kelamin : () Laki-laki () Perempuan
5. Pendidikan terakhir :

II. Petunjuk pengisian

1. Pernyataan yang ada, mohon dibaca dan dipahami dengan sebaik-baiknya, sehingga tidak ada pernyataan yang tidak terisi atau terlewat.
2. Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang Bapak/Ibu pilih pada kolom yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai pendapat atas pernyataan.

Dengan keterangan dibawah ini:

SS : Sangat Setuju = 5

S : Setuju = 4

N : Netral = 3

TS : Tidak Setuju = 2

STS : Sangat Tidak Setuju = 1

III. Daftar pernyataan

Variabel Kualitas Produk (X ₁)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Bank Sulselbar memberikan pengarahannya atas keunggulan produk yang ditawarkan oleh Bank Sulselbar					
2	Karyawan Bank menawarkan berbagai produk perbankan melalui promosi dan brosur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah					
3	Produk yang disediakan oleh Bank Sulselbar bermanfaat bagi nasabah					

Variabel Kualitas Pelayanan (X ₂)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Bank Sulselbar Parepare selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/tepat					
2	Karyawan Bank Sulselbar Parepare memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah					
3	Karyawan Bank Sulselbar memberikan solusi yang tepat bagi setiap keluhan nasabah					

Variabel Emosional (X ₃)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Bank Sulselbar ramah dan komunikatif					
2	Karyawan Bank Sulselbar selalu membina hubungan yang baik dengan nasabah					
3	Karyawan Bank Sulselbar mengutamakan kepentingan nasabah					

Variabel Harga (X ₄)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Bank Sulselbar memberi harga suatu produk atau jasa yang memiliki ekspektasi yang sesuai					
2	Harga dalam suatu produk yang di tawarkan oleh Bank Sulselbar sesuai dengan kemampuan nasabahnya					
3	Harga yang diberikan dalam suatu produk membuat nasabah setia kepada Bank Sulselbar					

Variabel Biaya (X ₅)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Biaya notaris yang sesuai aturan					
2	Biaya administrasi dan biaya provisi sudah sesuai aturan					
3	Biaya yang dikeluarkan nasabah untuk produk Bank Sulselbar lebih murah					

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Lingkungan kantor Bank Sulselbar memberikan kepuasan pada nasabah					
2	Karyawan Bank Sulselbar selalu berpenampilan dan berpakaian yang rapih dan sopan					
3	Karyawan Bank Sulselbar selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi					

Lampiran 2**Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X₁)**

Responden	1	2	3	Total
1	4	4	4	12
2	4	4	4	12
3	5	5	4	14
4	5	4	4	13
5	5	4	5	14
6	4	4	4	12
7	4	3	4	11
8	4	5	5	14
9	5	4	5	14
10	4	4	3	11
11	4	4	4	12
12	2	4	4	10
13	5	4	4	13
14	4	3	3	10
15	2	4	4	10
16	3	3	4	10
17	3	3	4	10
18	3	4	4	11
19	4	4	4	12
20	3	3	4	10
21	5	4	4	13
22	5	5	4	14
23	4	4	4	12
24	4	4	3	11
25	4	4	3	11
26	4	4	4	12
27	4	4	4	12
28	4	4	4	12
29	4	4	3	11
30	4	3	4	11
31	4	3	4	11
32	5	5	4	14
33	4	4	4	12

34	5	5	5	15
35	5	4	4	13
36	5	5	4	14
37	5	5	4	14
38	4	5	5	14
39	4	3	4	11
40	5	4	4	13
41	5	5	4	14
42	5	4	5	14
43	4	4	4	12
44	5	4	5	14
45	5	5	4	14
46	5	4	5	14
47	5	5	4	14
48	4	4	4	12
49	5	4	4	13
50	4	3	4	11
51	5	4	4	13
52	5	5	5	15
53	4	4	4	12
54	5	4	4	13
55	5	4	5	14
56	5	5	5	15
57	5	4	4	13
58	5	5	5	15
59	5	4	4	13
60	5	5	5	15
61	5	5	4	14
62	4	4	4	12
63	4	4	4	12
64	5	5	5	15
65	5	4	4	13
66	5	4	4	13
67	5	5	4	14
68	4	4	4	12
69	5	5	5	15
70	5	4	4	13
71	4	4	4	12

72	5	4	5	14
73	4	4	4	12
74	5	5	5	15
75	4	4	5	13
76	5	5	4	14
77	5	5	5	15
78	5	5	4	14
79	4	4	4	12
80	5	5	4	14
Total				1023
Mean				12,7875

Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Responden	1	2	3	Total
1	4	4	4	12
2	4	4	4	12
3	5	5	5	15
4	4	4	2	10
5	4	5	4	13
6	4	4	4	12
7	4	4	4	12
8	5	5	5	15
9	4	4	3	11
10	4	4	4	12
11	5	5	5	15
12	4	4	3	11
13	5	4	5	14
14	4	4	4	12
15	4	4	3	11
16	4	4	4	12
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	4	4	4	12

20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	5	5	5	15
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	3	4	4	11
26	4	4	4	12
27	4	3	4	11
28	4	4	3	11
29	4	4	4	12
30	5	5	4	14
31	5	5	5	15
32	4	4	4	12
33	5	5	5	15
34	4	5	4	13
35	5	4	5	14
36	5	5	4	14
37	4	5	5	14
38	5	4	5	14
39	5	5	5	15
40	4	5	4	13
41	5	4	5	14
42	5	5	5	15
43	4	4	4	12
44	4	5	5	14
45	5	4	4	13
46	4	4	4	12
47	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	4	5	4	13
50	4	5	4	13
51	4	4	4	12
52	4	4	5	13
53	4	4	3	11
54	4	5	4	13
55	5	4	5	14
56	4	4	3	11
57	5	4	4	13

58	5	5	4	14
59	5	4	4	13
60	4	5	5	14
61	4	4	4	12
62	3	4	4	11
63	4	3	2	9
64	4	4	3	11
65	4	4	4	12
66	5	5	4	14
67	4	4	3	11
68	4	4	4	12
69	5	5	5	15
70	5	5	5	15
71	4	4	4	12
72	5	4	5	14
73	4	4	4	12
74	5	4	5	14
75	4	4	3	11
76	4	4	2	10
77	4	3	4	11
78	5	4	5	14
79	4	4	3	11
80	3	4	4	11
Total				1008
Mean				12,6

Jawaban Responden Variabel Emosional (X_3)

Responden	1	2	3	Total
1	4	4	4	12
2	4	4	3	11
3	3	4	4	11
4	4	4	4	12
5	4	3	4	11

6	4	4	4	12
7	4	3	3	10
8	5	4	4	13
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	5	5	5	15
12	4	4	4	12
13	4	3	5	12
14	3	4	2	9
15	4	4	3	11
16	4	4	4	12
17	4	3	4	11
18	4	4	4	12
19	2	4	4	10
20	4	4	4	12
21	4	3	3	10
22	5	5	4	14
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	3	4	4	11
26	4	4	3	11
27	4	2	4	10
28	3	4	3	10
29	4	4	4	12
30	5	5	4	14
31	3	3	4	10
32	5	4	5	14
33	4	4	4	12
34	5	4	5	14
35	4	5	4	13
36	4	4	4	12
37	5	4	4	13
38	4	4	4	12
39	4	5	4	13
40	3	4	3	10
41	4	5	5	14
42	4	5	4	13
43	4	4	4	12

44	5	4	4	13
45	5	5	4	14
46	4	4	4	12
47	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	4	5	5	14
50	4	3	4	11
51	5	4	4	13
52	4	4	4	12
53	4	4	4	12
54	4	4	4	12
55	4	4	5	13
56	4	4	4	12
57	4	5	5	14
58	4	4	4	12
59	4	4	4	12
60	5	4	4	13
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	5	4	4	13
64	4	4	4	12
65	4	2	4	10
66	4	4	3	11
67	4	3	4	11
68	4	4	4	12
69	3	4	4	11
70	4	4	2	10
71	3	4	4	11
72	4	4	4	12
73	4	4	4	12
74	4	4	3	11
75	4	4	4	12
76	4	5	4	13
77	4	4	4	12
78	4	3	4	11
79	4	4	4	12
80	3	3	2	8
Total				951

Mean		11,8875

Jawaban Responden Variabel Harga (X_4)

Responden	1	2	3	Total
1	4	4	4	12
2	4	4	4	12
3	4	3	4	11
4	4	4	4	12
5	3	3	3	9
6	4	3	3	10
7	3	3	3	9
8	5	4	4	13
9	4	4	4	12
10	3	3	3	9
11	4	4	4	12
12	4	3	3	10
13	4	4	4	12
14	4	3	4	11
15	5	4	4	13
16	4	3	3	10
17	4	4	4	12
18	3	3	3	9
19	3	4	3	10
20	4	2	4	10
21	4	4	4	12
22	5	5	4	14
23	4	4	4	12
24	3	4	3	10
25	4	4	4	12
26	3	4	4	11
27	4	2	4	10
28	4	4	3	11
29	4	4	4	12

30	4	3	4	11
31	4	4	4	12
32	3	4	4	11
33	3	4	5	12
34	5	4	4	13
35	4	4	4	12
36	4	4	4	12
37	4	4	3	11
38	4	4	4	12
39	5	4	4	13
40	4	4	4	12
41	4	4	5	13
42	4	3	3	10
43	4	4	4	12
44	4	4	3	11
45	4	4	4	12
46	4	4	4	12
47	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	4	4	4	12
50	4	4	3	11
51	4	3	3	10
52	4	4	4	12
53	4	4	4	12
54	4	4	4	12
55	4	4	4	12
56	4	4	4	12
57	4	3	3	10
58	4	3	4	11
59	4	4	4	12
60	4	4	4	12
61	4	4	4	12
62	4	3	3	10
63	4	4	3	11
64	4	4	4	12
65	4	3	4	11
66	4	4	3	11
67	3	4	4	11

68	4	4	2	10
69	4	3	4	11
70	3	4	3	10
71	4	4	4	12
72	4	3	3	10
73	4	4	4	12
74	3	4	3	10
75	4	4	4	12
76	4	3	4	11
77	4	4	4	12
78	3	4	4	11
79	4	4	3	11
80	4	3	4	11
Total				906
Mean				11,325

Jawaban Responden Variabel Biaya (X₅)

Responden	1	2	3	Total
1	4	4	4	12
2	4	4	4	12
3	5	5	5	15
4	4	4	4	12
5	4	3	3	10
6	2	2	2	6
7	3	3	3	9
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	3	3	3	9
11	4	4	4	12
12	3	3	3	9
13	4	4	4	12
14	3	3	3	9
15	3	3	3	9

16	3	3	3	9
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	4	4	1	9
23	4	4	4	12
24	4	3	3	10
25	4	4	4	12
26	3	3	3	9
27	4	4	4	12
28	4	4	4	12
29	4	4	4	12
30	5	5	5	15
31	5	4	5	14
32	4	4	4	12
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	4	4	5	13
36	4	4	4	12
37	4	4	5	13
38	4	4	4	12
39	4	4	5	13
40	4	2	4	10
41	4	3	4	11
42	4	4	4	12
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	5	4	4	13
46	4	3	3	10
47	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	4	4	4	12
50	4	3	4	11
51	3	3	3	9
52	4	4	4	12
53	4	4	3	11

54	4	4	4	12
55	3	3	3	9
56	4	4	4	12
57	3	4	4	11
58	4	4	4	12
59	4	5	4	13
60	3	4	3	10
61	4	4	4	12
62	4	5	4	13
63	3	3	3	9
64	4	5	4	13
65	4	4	4	12
66	4	3	4	11
67	5	4	4	13
68	4	4	4	12
69	3	3	3	9
70	4	4	4	12
71	3	4	3	10
72	4	4	4	12
73	4	3	4	11
74	3	3	3	9
75	4	4	4	12
76	4	4	4	12
77	4	4	4	12
78	4	3	3	10
79	4	4	4	12
80	4	4	4	12
Total				911
Mean				11,3875

Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Responden	1	2	3	Total
1	4	5	4	13
2	4	4	3	11
3	5	5	4	14
4	4	4	3	11
5	5	4	4	13
6	2	5	5	12
7	4	5	5	14
8	4	5	4	13
9	4	5	4	13
10	3	4	4	11
11	4	5	5	14
12	4	4	3	11
13	5	5	4	14
14	4	4	4	12
15	3	4	2	9
16	4	4	4	12
17	4	4	4	12
18	4	3	4	11
19	4	3	4	11
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	5	5	4	14
23	4	4	4	12
24	5	4	3	12
25	4	4	4	12
26	4	5	5	14
27	4	4	4	12
28	4	3	4	11
29	4	4	4	12
30	5	5	5	15
31	4	4	3	11
32	5	5	5	15
33	5	4	5	14
34	5	4	5	14
35	5	5	5	15

36	5	4	4	13
37	5	5	5	15
38	5	4	4	13
39	5	5	4	14
40	5	5	5	15
41	4	5	4	13
42	5	5	5	15
43	4	4	4	12
44	5	5	5	15
45	5	4	4	13
46	5	5	5	15
47	4	4	4	12
48	5	5	4	14
49	4	5	5	14
50	5	4	4	13
51	4	4	4	12
52	5	4	4	13
53	4	4	3	11
54	5	5	5	15
55	4	4	4	12
56	4	4	4	12
57	4	3	4	11
58	5	5	5	15
59	5	5	5	15
60	5	4	4	13
61	5	5	5	15
62	4	2	4	10
63	5	4	4	13
64	5	5	5	15
65	5	3	5	13
66	5	5	5	15
67	5	4	4	13
68	4	4	4	12
69	5	4	5	14
70	5	5	5	15
71	5	4	4	13
72	5	4	4	13
73	4	4	3	11

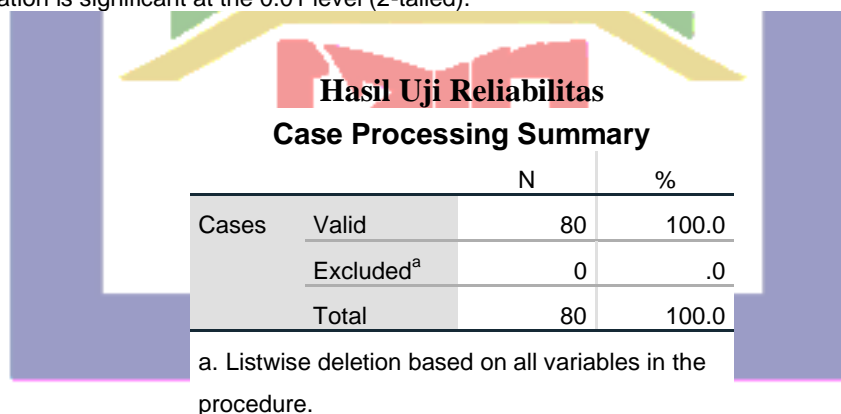
74	4	4	3	11
75	4	4	4	12
76	5	4	4	13
77	5	2	5	12
78	4	4	4	12
79	5	4	4	13
80	4	4	4	12
Total				1030
Mean				12,875



	Sig. (2-tailed)	.043	.198	.016		.037	.135	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Biaya (X5)	Pearson Correlation	.145	.140	.200	.234*	1	.233*	.538*
	Sig. (2-tailed)	.201	.217	.075	.037		.038	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Kepuasan Nasabah (Y)	Pearson Correlation	.397**	.457**	.295**	.169	.233*	1	.718*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.135	.038		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Total	Pearson Correlation	.636**	.635**	.621**	.512**	.538**	.718**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80

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

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



Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.232	8

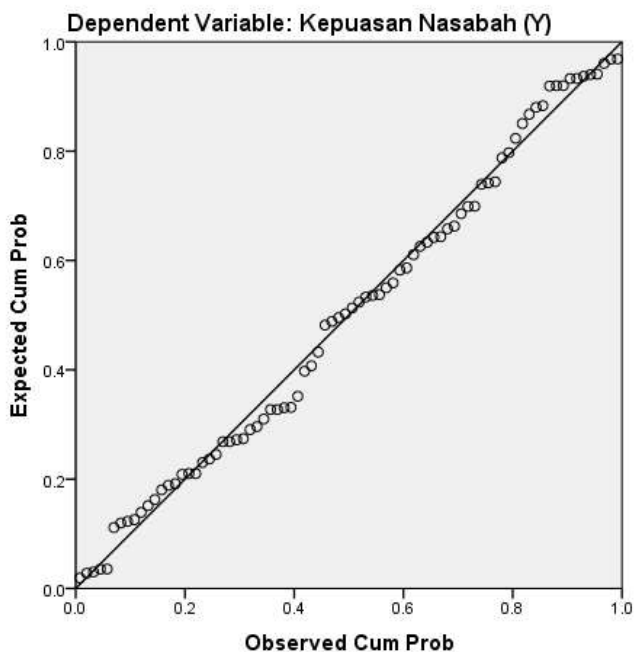
Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2.556	2.066		1.237	.220		
	Kualitas Produk (X1)	.262	.102	.264	2.562	.012	.869	1.151
	Kualitas Pelayanan (X2)	.343	.104	.342	3.305	.001	.863	1.159
	Emosional (X3)	.101	.120	.090	.843	.402	.817	1.224
	Harga (X4)	.007	.141	.005	.048	.962	.873	1.146
	Biaya (X5)	.120	.094	.128	1.277	.206	.918	1.090

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hasil Uji Parsial (T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.556	2.066		1.237	.220
	Kualitas Produk (X1)	.262	.102	.264	2.562	.012
	Kualitas Pelayanan (X2)	.343	.104	.342	3.305	.001
	Emosional (X3)	.101	.120	.090	.843	.402
	Harga (X4)	.007	.141	.005	.048	.962
	Biaya (X5)	.120	.094	.128	1.277	.206

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)



Hasil Uji Simultan F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	52.378	5	10.476	6.899	.000 ^b
	Residual	112.372	74	1.519		
	Total	164.750	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Biaya (X5), Kualitas Pelayanan (X2), Harga (X4), Kualitas Produk (X1), Emosional (X3)



Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.556	2.066		1.237	.220
	Kualitas Produk (X1)	.262	.102	.264	2.562	.012
	Kualitas Pelayanan (X2)	.343	.104	.342	3.305	.001
	Emosional (X3)	.101	.120	.090	.843	.402
	Harga (X4)	.007	.141	.005	.048	.962

Biaya (X5)	.120	.094	.128	1.277	.206
------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE PAREPARE**

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8 Soreang Kota Parepare 91132 ☎ (0421)21307 📠
Po Box : Website : www.iainparepare.ac.id Email: info.iainparepare.ac.id

Nomor : B 2176 /In.39/PP.00.9/09/2018
Lampiran : -
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Daerah KOTA PAREPARE
Cq. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE PAREPARE :

Nama : WIDYAWATI
Tempat/Tgl. Lahir : PAREPARE, 07 Juni 1996
NIM : 14.2300.019
Jurusan / Program Studi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah
Semester : IX (Sembilan)
Alamat : JL. JENDRAL AMHAD YANI, KEC. UJUNG, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah **KOTA PAREPARE** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SULSELBAR PAREPARE"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan **September** sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kiranya yang bersangkutan diberi izin dan dukungan seperlunya.

Terima kasih,

22 September 2018



A.n. Rektor
Pib. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL)

Muh. Djunaidi



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jl. Jend. Sudeman Nomor 76, Telp. (0421) 25250, Fax (0421)26111, Kode Pos 91122
Email : bappeda@pareparekota.go.id, Website : www.bappeda.pareparekota.go.id

PAREPARE

Parepare, 8 Oktober 2018

Nomor : 050 / 921 / Bappeda
Lampiran : --
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada :
Yth. Pimpinan Bank Sibelbar Parepare
Di -

PAREPARE

DASAR :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Daerah Kota Parepare No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Surat Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Nomor : B 2176/In.39/PP.00.9/09/2018 tanggal 25 September 2018 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka pada prinsipnya Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah kota Parepare) dapat memberikan **Izin Penelitian** kepada :

N a m a : WIDYAWATI
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare / 07 Juni 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa
A l a m a t : Jl. Jend. Ahmad Yani, Kota Parepare

Bermaksud untuk melakukan **Penelitian/Wawancara** di Kota Parepare dengan judul :
"PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SULSELBAR PAREPARE"

Selama : Tmt. Oktober s.d. Desember 2018
Pengikut/Peserta : **Tidak Ada**

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Instansi/Perangkat Daerah yang bersangkutan.
2. Pengambilan Data/Penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan dan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dengan mengutamakan sikap sopan santun dan mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan kegiatan Penelitian agar melaporkan hasilnya kepada Walikota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare)
5. Menyerahkan 1 (satu) berkas Foto Copy hasil "**Penelitian**" kepada Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare).
6. Kepada Instansi yang dihubungi mohon memberikan bantuan.
7. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku.



TEMBUSAN : Kepada Yth.

1. Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Cq. Kepala BKB Sulsel di Makassar
2. Walikota Parepare di Parepare
3. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare di Parepare
4. Saudara WIDYAWATI
5. Arsip.



Nomor : SR/191/B/PR/XI/2018 Parepare, 07 November 2018
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth.
Rektor Institut Agama Islam
Negeri (IAIN) Parepare
Di -
Parepare

Menunjuk Surat dari Bappeda Parepare No. 050/921/Bappeda yang dikeluarkan berdasarkan surat Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare No.B2176/In.39/PP.00.9/09/2018 Tanggal 25 September 2018 Perihal Permohonan Izin Melaksanakan Penelitian, dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya berkenan menerima mahasiswi atas nama Widyawati untuk melaksanakan Penelitian pada Kantor PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare terhitung sejak Bulan November s/d Desember 2018 dengan ketentuan sebagai berikut :


- Sebelum melaksanakan Penelitian terlebih dahulu melapor kepada Pemimpin Cabang.
- Harus mentaati peraturan Bank yang berlaku.
- Tidak di perkenankan mengambil data yang bersifat rahasia.
- Setelah melaksanakan penelitian, wajib menyerahkan *laporan Penelitian* kepada Pemimpin Cabang.
- Jika ketentuan diatas tidak dapat dipenuhi, Bank tidak akan memberikan surat keterangan atau semacamnya.

Adapun pembimbing sebagai *contact person* adalah Pemimpin unit kerja dimana siswa ditempatkan dan akan disampaikan pada saat pelaksanaan Penelitian.

Demikian disampaikan, untuk diketahui.

PT. BANK SULSELBAR
CABANG. PAREPARE

Bank Sulselbar
Cabang Parepare


Reny A. Badawing
PemSis. Operasional

Tembusan :

- ❖ Grup SDM PT. Bank Sulselbar
- ❖ GAI PT. Bank Sulselbar
- ❖ Arsip

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SULAWESI SELATAN DAN SULAWESI BARAT
Kantor Pusat : Jl. DR. Radjang No. 16 - Makassar 90125
Tel. +62-411 859171 (Hunting) Fax. +62-411 859 178
Web Site : www.bank Sulselbar.co.id



Bank Sulselbar
SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : SR/003/PR/XII/2018

Yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama : Subagio
Jabatan : Pemimpin PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare
Alamat : Jl. Bau Massepe No. 468 Kota Parepare

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Widyawati
NIM : 14.2300.019
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Mahasiswa tersebut diatas telah melakukan penelitian di PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Penelitian tersebut telah dilaksanakan selama 1 (Satu) bulan, yaitu mulai Bulan November s/d Desember 2018 dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul *"Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare"*.

Demikian surat keterangan ini kami buat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 27 Desember 2018
PT. Bank Sulselbar
Cabang Parepare



Subagio
Pemimpin

Tembusan :
1. Arsip

DOKUMENTASI









RIWAYAT HIDUP



WIDYAWATI lahir pada tanggal 07 Juni 1996, di Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Anak keenam dari 7 bersaudara, anak dari ABD. Latif (Ayah) dan Kina (Ibu).

Pernah bersekolah di SD Negeri 43 Parepare dan lulus tahun 2008.

MTS Negeri Parepare dan lulus tahun 2011. Dan kemudian melanjutkan sekolah di SMA Negeri 4 Parepare dan lulus tahun 2014.

Kemudian pada tahun yang sama yaitu tahun 2014, melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan mengambil Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah dan menyusun skripsi dengan judul *“Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare”*.

Penulis melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Sulselbar Cabang Sengkang, dan melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Saruran, Kecamatan Anggeraja, Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan.

PAREPARE