

SKRIPSI

**PENGARUH *BANKING SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BANK TABUNGAN
NEGARA (BTN) KCP PAREPARE**



Oleh

**SITTI KHALIZDHA HASRI
NIM. 15.2300.062**

PAREPARE

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

2019

**PENGARUH *BANKING SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BANK TABUNGAN
NEGARA (BTN) KCP PAREPARE**



Oleh

**SITTI KHALIZDHA HASRI
NIM. 15.2300.062**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut
Agama Islam Negeri Parepare

PAREPARE

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

2019

**PENGARUH *BANKING SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BANK TABUNGAN
NEGARA (BTN) KCP PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh:

**SITTI KHALIZDHA HASRI
NIM. 15.2300.062**

Kepada

PAREPARE

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

2019

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sitti Khalizdha Hasri
Judul Skripsi : Pengaruh *Banking Service Quality* terhadap
Kepuasan Nabasah di Bank Tabungan Negara
(BTN) KCP Parepare
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.062
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Rektor IAIN Parepare
No. B.3454/In.39/PP.00.09/12/2018

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama : Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M.
NIP : 19711111 199803 2 003
Pembimbing Pendamping : Dr. Arqam, M.Pd.
NIP : 19740329 200212 1 001



Mengetahui :

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

SKRIPSI

PENGARUH *BANKING SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) KCP PAREPARE

Disusun dan diajukan oleh

SITTI KHALIZDHA HASRI

NIM. 15.2300.062

telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah
pada tanggal 20 Agustus 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M.

NIP : 19711111 199803 2 003

Pembimbing Pendamping : Dr. Arqam, M.Pd

NIP : 19740329 200212 1 001



Rektor,
Institut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Abdul Sultra Rustan, M.Si
NIP. 19640427 198703 1 002

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh *Banking Service Quality* terhadap
Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara
(BTN) KCP Parepare

Nama Mahasiswa : Sitti Khalidha Hasri

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.062

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Rektor IAIN Parepare
No. B.3454/In.39/PP.00.09/12/2018

Tanggal Kelulusan :

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M.	(Ketua)	(.....)
Dr. Arqam, M.Pd.	(Sekretaris)	(.....)
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.	(Anggota)	(.....)
Dr. Hannani, M.Ag.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Rektor,
Instansi Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare



Muhammad Sultra Rustan, M.Si.
(NIP. 19640427 198703 1 002)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, taufiq, dan hidayah-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan meskipun dalam bentuk yang sederhana. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, Rasul pilihan yang membawa cahaya penerang dengan ilmu pengetahuan. Serta iringan do'a untuk keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya yang selalu setia sampai akhir zaman.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Banking Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare” diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar kesarjanaan pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati, selesainya skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, motivasi serta dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Peran serta mereka sangat membantu Penulis dalam menyusun karya tulis ini. Untuk itu, penulis ingin menghanturkan ucapan terima kasih dan rasa hormat yang besar kepada:

1. Ayahanda Basri, Ibunda Hasrani serta seluruh keluarga tercinta berkat doa tulusnya, bantuan baik moril maupun materil sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.
2. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.

3. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
4. Ibu An Ras Try Astuti, M.E. selaku Penanggung Jawab Program Studi Perbankan Syariah.
5. Bapak Dr. Zainal Said, M.H. selaku Dosen Penasehat Akademik atas arahan dan bimbingan kepada penulis selama kuliah di IAIN Parepare.
6. Ibu Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M. dan Bapak Dr. Arqam, M.Pd. selaku pembimbing utama dan pembimbing pendamping yang selama ini memberikan petunjuk, arahan dan masukan yang membangun serta segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen beserta admin/staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama kuliah di IAIN Parepare
8. Pimpinn Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare yang telah memberi izin penelitian, informasi dan data yang dibutuhkan penulis dalam penelitian.
9. Sahabat- sahabat seperjuangan Hasnidar, Herwina, Erlina Langka, Jumriani, Riska Dahlan, Hasnawiah, Nursakinah, Kartika, Fitri Wulandari, Sahirah, Primaditha Nanda Ayurida, Firdaus, Abdul Syukur dan Indra Agus yang telah berjuang bersama dan selalu memberikan semangat.
10. Keluarga besar KSR-PMI Unit 01 IAIN Parepare, senior-senior, junior-junior khususnya teman-teman Angkatan 12 KSR-PMI Unit 01 IAIN Parepare (Nurhayati, Sitti Nurhidayah, Nurul Indriyani, Riska Yunita, Mirna, Nirwana, St. Rasdawati Rahim, Mardiana, Ayu Afrianty, Muh. Syukur, Wahyuddin, Ferly

Usman dan Ridwan) yang telah memberikan motivasi dan dorongan sehingga penulis lebih bersemangat dalam menyelesaikan studi di IAIN Parepare.

11. Kerabat dan teman dekat terkhusus teman-teman JJC (Sitti Nurhidayah, Sarmila, Agung Fahrizal, Wardiansah, Suryani, Rusdi, Musbarina dan Widyastuti) yang juga selalu memberikan bantuan dan semangat yang begitu besar kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman KPM Desa Kampale, Kec. Dua Pitue (Salwis Syarif, Muh. Aidil, Muadzdzimah, Firani Maudi Gustian, Nadilla, Astrid Zakinah Mawaddah dan Rastina)

Tiada kata yang dapat melukiskan rasa syukur dan terimah kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran dalam penulisan skripsi ini yang mungkin tidak dapat penulis sebutkan, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua. Akhir kata tiada gading yang tak retak, penulis menyatakan sebagai manusia yang tidak sempurna, dengan senang hati akan menerima kritik dan saran yang bersifat membangun agar penulisan di esok hari akan lebih baik. Semoga karya sederhana ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Parepare, 26 Juli 2019
Penulis



SITTI KHALIZDHA HASRI
NIM. 15.2300.062

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : SITTI KHALIZDHA HASRI
NIM : 15.2300.062
Tempat/Tgl. Lahir : Bojo, 13 Januari 1999
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh *Banking Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare

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

Parepare, 26 Juli 2019
Penulis



SITTI KHALIZDHA HASRI
NIM. 15.2300.062

ABSTRAK

Sitti Khalizdha Hasri, *Pengaruh Banking Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare*. Dibimbing oleh Syahriyah Semaun selaku pembimbing utama dan Arqam selaku pembimbing pendamping.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel *Banking Service Quality* yang terdiri dari Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah. Serta untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel *Banking Service Quality* secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah. Sekaligus untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh atau dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner. Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda, uji T, uji F, Koefisien Determinasi (R^2) dan Korelasi ganda R.

Hasil penelitian menunjukkan: Berdasarkan pada perhitungan regresi linear, $Y = 8.583 + (-0.112) x 1 + 0.289 x 2 + (-0.036) x 3 + 0.076 x 4 + 0.371 x 5 + 0.223 x 6$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Keefektifan dan Jaminan (X1) dengan nilai sig. $0,294 > 0,05$ berpengaruh negatif dan tidak signifikan, Akses (X2) dengan nilai sig. $0,007 < 0,05$ berpengaruh positif dan signifikan, Harga (X3) dengan nilai sig. $0,716 > 0,05$ berpengaruh negatif dan tidak signifikan, Keterwujudan (X4) dengan nilai sig. $0,400 > 0,05$ berpengaruh positif dan tidak signifikan, Portofolio Jasa (X5) dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ berpengaruh positif dan signifikan dan Keandalan (X6) dengan nilai sig. $0,022 < 0,05$ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y). Adapun variabel yang paling dominan berpengaruh adalah Variabel Portofolio Jasa (X5) dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: *Banking Service Quality*, Kepuasan Nasabah.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	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	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN TEORI	
2.1 Deskripsi Teori	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 <i>Banking Service Quality</i>	9
2.1.3 Kepuasan Nasabah	11

2.1.4 Teori Manajemen Syariah	14
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pikir	22
2.4 Kerangka Konseptual.....	23
2.5 Hipotesis Penelitian	24
2.6 Definisi Operasional Variabel	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.3 Fokus Penelitian.....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5 Populasi dan Sampel.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7 Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
4.2 Deskripsi Data	46
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	52
4.4 Pengujian Instrumen Penelitian.....	54
4.4.1 Uji Validitas	54
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	58
4.5 Pengujian Asumsi Klasik.....	60
4.5.1 Uji Normalitas	60

4.5.2 Uji Multikolinearitas	62
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.6.1 Analisi Regresi Linear Berganda	66
4.6.2 Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji – T).....	71
4.6.3 Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji – F)	73
4.6.4 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	74
4.6.5 Korelasi Ganda (R^2)	75
4.7 Pembahasan Pengaruh Variabel <i>Banking Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	77
4.8 Pembahasan Variabel <i>Banking Service Quality</i> yang Dominan Berpengaruh Secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah	81
4.9 Analisis Manajemen Syariah	85
BAB V PENUTUP	
5.2 Kesimpulan.....	90
5.3 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

NO	JUDUL TABEL	HALAMAN
1	Sampel Nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare	46
2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
5	Hasil Uji Validitas	55
6	Hasil Uji Reliabilitas	59
7	Hasil Uji Multikolinearitas	63
8	Hasil Perhitungan Regresi Berganda	66
9	Pengujian secara Parsial (Uji – T)	72
10	Pengujian secara Simultan (Uji – F)	73
11	Hasil Pengujian <i>Adjusted R Square</i>	75
12	Pengujian Korelasi Ganda R^2	76
13	Jawaban Responden Pada Pernyataan Terkait Keefektifan dan Jaminan (X1)	113
14	Jawaban Responden Pada Pernyataan Terkait Akses (X2)	116
15	Jawaban Responden Pada Pernyataan Terkait Harga (X3)	119
16	Jawaban Responden Pada Pernyataan Terkait Keterwujudan (X4)	122

NO	JUDUL TABEL	HALAMAN
17	Jawaban Responden Pada Pernyataan Terkait Portofolio Jasa (X5)	125
18	Jawaban Responden Pada Pernyataan Terkait Keandalan (X6)	128
19	Jawaban Responden Pada Pernyataan Terkait Kepuasan Nasabah (Y)	131



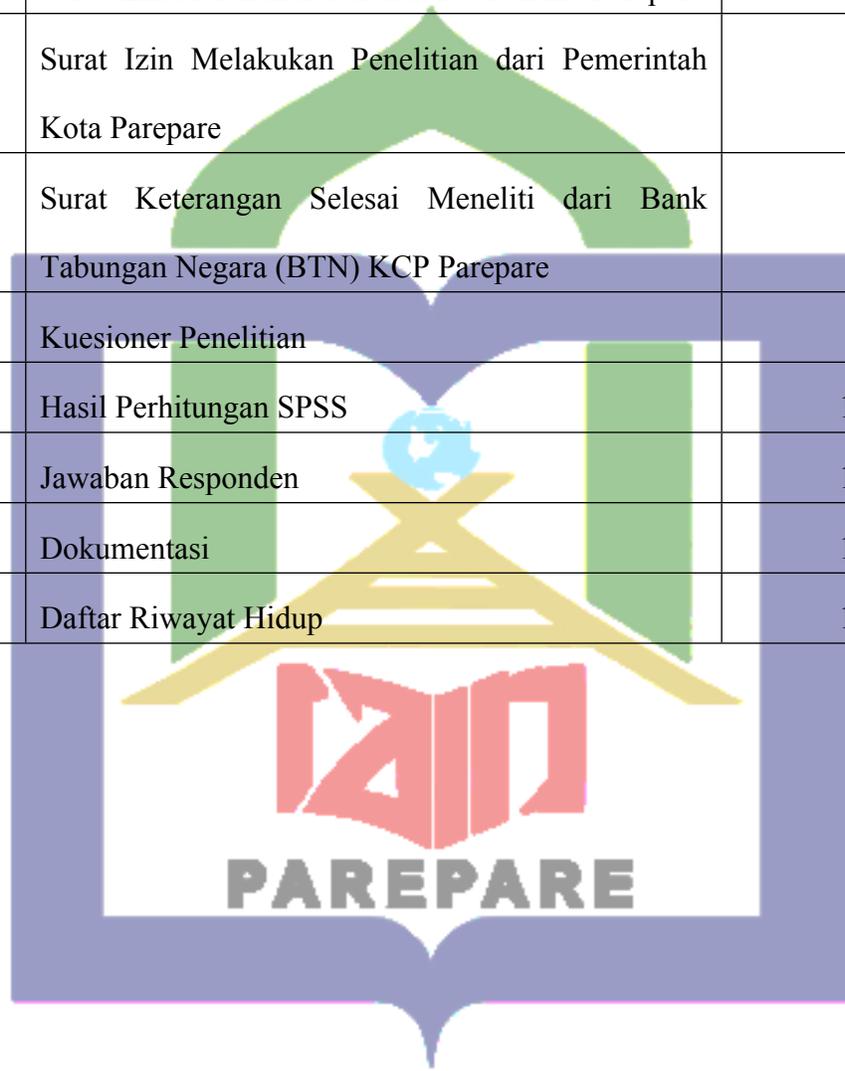
DAFTAR GAMBAR

NO	JUDUL LAMPIRAN	HALAMAN
1	Kerangka Pikir	22
2	Kerangka Konseptual	23
3	Struktur Organisasi Lokasi Penelitian	45
4	Grafik Hasil Uji Normalitas	61



DAFTAR LAMPIRAN

NO	JUDUL LAMPIRAN	HALAMAN
1	Surat Izin Melakukan Penelitian dari IAIN Parepare	96
2	Surat Izin Melakukan Penelitian dari Pemerintah Kota Parepare	97
3	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare	98
4	Kuesioner Penelitian	99
5	Hasil Perhitungan SPSS	106
6	Jawaban Responden	113
7	Dokumentasi	134
8	Daftar Riwayat Hidup	138



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan sektor yang sangat penting dan berpengaruh dalam dunia usaha, banyak orang dan organisasi yang memanfaatkan jasa bank untuk menyimpan atau meminjam dana, oleh karena itu, bank memainkan peranan penting dalam memelihara kepercayaan masyarakat terhadap system moneter melalui kedekatan hubungannya dengan badan-badan pengatur dan instansi pemerintah. Bank adalah lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi lalu lintas pembayaran.¹ Falsafah yang mendasari kegiatan usaha bank adalah kepercayaan masyarakat.

Lembaga Perbankan memegang peranan penting dalam rangka ikut serta memajukan perekonomian Negara dan membantu kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan keuangan. Untuk meningkatkan pengumpulan dana masyarakat melalui peningkatan kenyamanan bertransaksi, Bank di Indonesia terus mengembangkan kantor-kantor cabang maupun unit, serta jaringan layanan lainnya.

Terdapatnya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap nasabah, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara pihak bank dengan nasabah, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk suatu rekomendasi

¹Standar Akuntansi Keuangan (Nomor 13, 2000), h.1.

dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi pihak bank tersebut.² Cronin dan Taylor menyatakan bahwa penabung yang puas akan kembali untuk menabung lagi di suatu bank, dan kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu bank kepada nasabahnya. Beberapa penelitian telah menemukan bukti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah banyak didefinisikan dan dikembangkan pengukurannya oleh banyak peneliti seperti Parasuraman et al. dengan konsep SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi (*responsiveness, tangible, empathy, reliability dan assurance*), Cronin dan Taylor dengan konsep SERVPERF yang menitikberatkan pada kinerja serta Avkiran dengan konsep BANKSERV. Konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al tersebut telah banyak diterapkan untuk pengukuran kualitas pelayanan di bidang jasa secara umum Bahia dan Nantel, namun baik SERVQUAL maupun SERVPERF merupakan konsep dan pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada bidang industri jasa secara umum dan cenderung kurang tepat untuk digunakan dalam industri jasa perbankan. Dimensi-dimensi yang tercakup dalam konsep tersebut merupakan dimensi yang hanya berlaku secara umum di bidang industri jasa, padahal pada suatu bidang industri tertentu terdapat dimensi lain yang merupakan hal kritis bagi industri jasa tertentu.

Untuk mengatasi hal tersebut, secara khusus Avkiran mengembangkan suatu konsep yang disebut dengan BANKSERV, namun ternyata cenderung mengukur

²Eskasari Putri, "Analisis *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Bank Jateng Kota Surakarta" (Skripsi; Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta: Surakarta, 2009), h.1.

perilaku dari pekerja penyedia jasa saja yang nampak dari dimensi-dimensi didalamnya seperti perilaku staf, komunikasi dan akses pada pelayanan teller. Dalam upayanya untuk mengembangkan konsep dan pengukuran kualitas pelayanan bagi industri jasa perbankan, Bahia dan Nantel mengembangkan konsep dan pengukuran kualitas pelayanan yang disebut dengan *Banking Service Quality* (BSQ). *Banking Service Quality* ini terdiri dari enam dimensi, yaitu:³

- 1.1.1 Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*)
- 1.1.2 Akses (*Access*)
- 1.1.3 Harga (*Price*)
- 1.1.4 Keterwujudan (*Tangible*)
- 1.1.5 Portofolio Jasa (*Service Portfolio*)
- 1.1.6 Keandalan (*Reliability*)

Banking Service Quality yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel tersebut memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi dibanding dengan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. dan secara khusus diperlukan bagi sektor industri jasa perbankan sehingga lebih memadai untuk diterapkan pada perusahaan jasa perbankan dibandingkan SERVQUAL yang merupakan jабaran umum dari karakteristik industri jasa. Bahia dan Nantel menyarankan agar dalam penelitian yang melibatkan pengukuran kualitas pelayanan di sektor industri perbankan menggunakan BSQ.

Banking Service Quality merupakan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh bank dengan tinjauan dimensi yang ada di *Banking Service Quality*. Kualitas pelayanan suatu bank bisa diukur dari keenam dimensi dari BSQ ini. BSQ mencakup

³Bahia, Kamilia dan Nantel, "A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Banks," (International Journal of Marketing, 2000), h. 87.

semua aspek/instrumen dalam melakukan pelayanan kepada nasabah yang ada di suatu bank. Sebab selama ini, kualitas pelayanan suatu perusahaan khususnya bank hanya ditinjau dari beberapa aspek, tidak mencakup aspek yang seharusnya dipertimbangkan pula dalam pelayanan di bank itu sendiri. Maksudnya, bank-bank yang ada terkadang hanya memperhatikan aspek-aspek/ instrumen-instrumen kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman atau konsep SERVQUAL yakni hanya terdiri dari ketanggapan (*responsiveness*), bukti fisik (*tangible*), kepedulian (*empathy*), kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*). Begitupun dengan penelitian-penelitian yang ada terkadang hanya berfokus pada kelima aspek tersebut.

Namun, bisa saja aspek-aspek yang tidak masuk didalam kelima dimensi tersebut juga memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah di suatu bank. Dimensi dari *Banking Service Quality* yang terdiri dari keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*), akses (*access*), harga (*price*), keterwujudan (*tangible*), portofolio jasa (*service portfolio*), kehandalan (*reliability*) bisa saja ada yang berpengaruh terhadap pandangan nasabah terkait kualitas pelayanan yang baik. Misalnya pada BSQ ini ada yang dinamakan harga (*price*) dimana didalamnya ini terkait biaya-biaya administrasi itu sendiri. Sedangkan di konsep SERVQUAL tadi tidak ada terkait hal tersebut. Sehingga, *Banking Service Quality* ini sangat baik dalam mengukur kualitas pelayanan dari suatu Bank.

Sehingga kedepannya lembaga-lembaga perbankan yang ada juga bisa lebih mengoptimalkan pelaksanaan aspek-aspek/dimensi-dimensi yang memang betul-betul bisa mempengaruhi kualitas pelayanan bank tersebut sehingga proses pelayanan bisa lebih baik lagi dan mendapat kesan yang baik bagi nasabah itu sendiri. Tak terkecuali di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare, Sulawesi Selatan. Tentunya kualitas

pelayanan sangatlah diperhatikan oleh pihak bank tersebut guna membuat nasabah-nasabah menjadi puas dalam bertransaksi di bank tersebut.

Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare merupakan Bank milik Negara atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat dalam bidang perbankan. Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare sebagai organisasi perbankan berfokus untuk memenuhi kepuasan masyarakat melalui pelayanan jasa perbankan yang berkualitas. Dalam rangka memenuhi kepuasan nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah kemudian membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, karena tujuan organisasi perbankan secara makro adalah sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efektif bagi nasabah serta tempat transaksi simpan pinjam, kepuasan nasabah tersebut akan memicu kesuksesan kinerja lain, yaitu kinerja keuangan. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada layanan jasa perbankan, Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare harus dikelola dengan baik berdasar asas - asas ekonomi perbankan sehingga harus dapat memelihara kelangsungan hidup perusahaan dan harus mampu melayani kebutuhan nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare secara lancar. Mengingat jasa perbankan di era sekarang merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, bank memiliki peranan penting untuk mendukung pembangunan ekonomi suatu negara. Tersedianya jasa perbankan yang memadai akan mendorong pembangunan ekonomi di masyarakat yang akan meningkatkan perekonomian daerah.

Maka dari itu, penelitian ini akan melakukan kajian mengenai pengaruh *Banking Service Quality* terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara

(BTN) KCP Parepare. Hal ini dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh dari BSQ terhadap kepuasan nasabah-nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul ***Pengaruh Banking Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah pokoknya adalah Bagaimana pengaruh *Banking Service Quality* di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare terhadap kepuasan nasabah. Maka rumusan penelitian ini yaitu:

- 1.2.1 Apakah dimensi *Banking Service Quality* yang terdiri dari Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portfolio*), Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare?
- 1.2.2 Variabel manakah dari dimensi *Banking Service Quality* yang terdiri dari Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portfolio*), Keandalan (*Reliability*) yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh *Banking Service Quality* yang terdiri dari Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga

(*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portfolio*), Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare secara parsial.

1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh *Banking Service Quality* yang terdiri dari Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portfolio*), Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare secara simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

- 1.4.1 Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan yang bermanfaat bagi orang yang ingin mengetahui pengaruh *Banking Service Quality* di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.
- 1.4.2 Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan (referensi) bagi para peneliti lain yang akan melakukan penelitian akan datang.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Deskripsi Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.⁴ Menurut Valarie A. Zethmal dan Mary Jo Bitner mendefinisikan pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah.⁵ Sedangkan Lovelock mendefinisikan pelayanan sebagai proses daripada produk, dimana suatu proses melibatkan input dan mentransformasikannya sebagai output.⁶

Parasuraman, Berry dan Zeithamal dalam Bahtiar, menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan fungsi harapan pelanggan pada pra-pembelian, pada proses penyediaan kualitas yang diterima dan pada kualitas output yang diterima. Menurut Wisnalmawati “kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan”.⁷

⁴Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2005) h.11.

⁵Rambat Supriyadi dan A. Hamdani, *Manajamene Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), h.6.

⁶Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), h.11.

⁷Wisnalmawati, “Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang,” (Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3, 2005), h.155.

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa didalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pengertian pelayanan dalam konteks Perbankan Syariah ialah memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada dan harus dengan *SALAM* (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani) baik dalam memberikan penjelasan produk maupun complain nasabah.

Minat pada bidang kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam pertumbuhan bidang pemasaran jasa. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan memiliki implikasi terhadap kepuasan pelanggan dan hal ini pada akhirnya akan meningkatkan daya saing dan tingkat profitabilitas perusahaan. Banyak konsep-konsep dan pengukurannya yang dikembangkan berkaitan dengan pelayanan jasa secara umum seperti SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. SERPERF oleh Cronin dan Taylor maupun pada pelayanan jasa perbankan secara khusus seperti BANKSERV oleh Avrikan dan *Banking Service Quality* (BSQ) oleh Bahia dan Nantel.

2.1.2 Banking Service Quality

Untuk menilai kualitas pelayanan kepada konsumen dalam hal ini dapat digunakan dimensi ServQual (*Service Quality*). Metode ServQual terdiri dari lima dimensi yaitu: 1) Bukti langsung (*Tangibles*), 2) Keandalan (*Reliability*), 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), 4) Jaminan (*Assurance*), 5) Empati (*Emphaty*).

Adapun dimensi-dimensi dari Banking Service Quality itu sendiri menurut Bahia dan Nantel dalam Sri, Wawan, Lies, Arif dan Yulia mengukur kualitas pelayanan dilihat dari 6 dimensi yang terdiri dari: 1) keefektifan dan jaminan

(*Effectiveness and Assurance*), 2) Akses (*Access*), 3) Harga (*Price*), 4) Keterwujudan (*Tangibles*), 5) Portofolio Jasa (*Service Portofolio*), 6) Keandalan (*Reliability*).⁸

Bahia dan Nantel dalam Bahtiar mengembangkan BSQ karena konsep ServQual maupun konsep-konsep pengukuran kualitas pelayanan lain banyak dikritik dan terbukti memiliki kelemahan. Dalam pembentukan kualitas layanan untuk jasa perbankan tersebut, Bahia dan Nantel menggunakan kerangka bauran pemasaran yang dikembangkan oleh Booms dan Britner dalam Bahia dan Nantel yang biasa disebut 7P yaitu Produk/Jasa (*Product and Service*), Tempat (*Place*), Proses (*Process*), Patisipan (*Participant*), Lingkungan Fisik (*Physical Surrounding*), Harga (*Price*), Promosi (*Promotion*). BSQ terbukti valid dan lebih baik dibandingkan dengan konsep ServQual yang dikembangkan Parasuraman.

Berdasarkan hasil analisis maka diperoleh 6 dimensi *Banking Service Quality* (BSQ), yang kemudian diangkat menjadi variabel penelitian ini, yaitu :

- 2.1.2.1 Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), yang merupakan gabungan antara kompetensi dan tingkat respon yang baik dari karyawan, serta faktor keamanan.
- 2.1.2.2 Akses (*Access*), merupakan persepsi nasabah terhadap peralatan yang modern dan elemen-elemen penting yang menjamin akses yang mudah bagi transaksi.
- 2.1.2.3 Harga (*Price*), merupakan faktor yang berhubungan langsung dengan biaya-biaya yang dikenakan.
- 2.1.2.4 Keterwujudan (*Tangible*), mengacu kepada suasana, perlengkapan pelayanan dan tampilan pelayanan.

⁸Sri Sumardiningih, et al., eds., "Pengaruh Dimensi Bank Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank," (Jurnal Ekonomi, No. 2, 2012), h. 4.

2.1.2.5 Portofolio Jasa (*Service Portofolio*), mengarah pada pelayanan yang lengkap dan pelayanan yang konsisten mengikuti perkembangan dunia perbankan.

2.1.2.6 Kehandalan (*Reliability*) dibentuk dari dua indikator yaitu sistem pengarsipan yang baik dan tidak terjadinya kesalahan dalam proses penyampaian jasa.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Untuk mengetahui tingkatkepuasan nasabah perlu terlebih dahulu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya. Kepuasan nasabah akan timbul setelah seseorang mengalami pengalaman dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.⁹

2.1.3 Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut.¹⁰ Definisi kepuasan menurut Engel bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.¹¹

⁹Bahtiar Rifai, "Pengaruh *Bank Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dan Word Of Mouth Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri" (Tesis tidak diterbitkan; Program Studi Kajian Timur Tengah dan Islam Program Pascasarjana, Universitas Indonesia: Jakarta, 2011), h. 26-27.

¹⁰M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, h.192.

¹¹James F. Engel, et.al, *Perilaku Konsumen*, alih bahasa FX Budiyanto, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1992), h.11.

Pada sektor pelayanan perbankan, kepuasan pelanggan/nasabah merupakan hal yang sangat penting. Kepuasan tergantung pada bagaimana pelayanan itu diberikan. Karena kepuasan tersebut merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Oleh karena itu, kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan merupakan nilai keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat mutu pelayanan tersebut memenuhi harapan konsumen. Dengan demikian standar perbandingan didalam kepuasan adalah harapan dari konsumen dengan kenyataan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan mutu pelayanan yang dirasakan.¹²

Oliver dalam Hendri, Irfan dan Bagus menyatakan “Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian”. Kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk dan jasa.¹³

Kepuasan pelanggan juga membantu perusahaan mempelajari bagian yang besar dari masalah-masalah teknis pasar dan menyediakan evaluasi segmen-segmen yang mungkin, pentingnya pasar dan nilai pertumbuhan. Kotler mengatakan pelanggan akan merasa puas apabila apa yang mereka beli/konsumsi sesuai dengan ekspektasi mereka. Pada dasarnya kepuasan adalah perasaan senang maupun kecewa

¹²Bahtiar Rifai, “Pengaruh *Bank Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dan Word Of Mouth Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri” (Tesis tidak diterbitkan; Program Studi Kajian Timur Tengah dan Islam Program Pascasarjana, Universitas Indonesia: Jakarta, 2011), h. 24.

¹³Hendri Wijaya, Irfan Syauqi Beik, dan Bagus Sartono, “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta,” (Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, No. 3, 2017), h.3.

seseorang setelah menilainya antara harapannya dan kenyataan yang diterima oleh orang tersebut. Jika kenyataan yang ia terima jauh lebih rendah dari apa yang ia bayangkan maka ia akan kecewa. Sebaliknya, jika ia mendapatkan lebih dari apa yang ia harapkan maka ia akan senang.¹⁴

Perusahaan sebaiknya memiliki kemampuan dalam mengimplementasikan pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan. Konsep yang juga penting berkaitan dengan kepuasan pelanggan adalah harus terpenuhinya kepuasan internal.¹⁵ Kepuasan internal merupakan suatu keadaan yang menggambarkan bahwa karyawan memperoleh kepuasan baik dalam hal finansial, penghargaan kerja, kepuasan pada tempat kerja, dan hubungan dengan pimpinan yang baik. Ketika karyawan merasakan kepuasan yang rendah dalam berbagai aspek tempat dia bekerja maka akan sulit bagi karyawan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Dengan kata lain kepuasan nasabah dapat tercipta hanya jika karyawan memiliki antusiasme tinggi dalam melayani pelanggan.¹⁶

Terciptanya kepuasan nasabah/konsumen dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya¹⁷

2.1.2.1 Terjadinya hubungan yang harmonis antara nasabah dengan bank

2.1.2.2 Terciptanya loyalitas nasabah terhadap bank, sehingga ia tidak akan berpaling kepada bank lain

¹⁴Kotler, P., Keller, *Marketing Management* (Prentice Hall: New Jersey, 2009) h. 164.

¹⁵Kartajaya, Hermawan, *Marketing Plus 2000: Siasat Memenangkan Persaingan Global* (PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 2006), h.23.

¹⁶Kartajaya, Hermawan, *Marketing Plus 2000: Siasat Memenangkan Persaingan Global* (PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 2006), h.56.

¹⁷Herry Buchory dan Djasmin Saladin, *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), h.115.

2.1.2.3 Terjadinya suatu bentuk isu publik yang positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*)

2.1.2.4 Terjadinya pembelian ulang (*repeated sales*)

2.1.4 Teori Manajemen Syariah

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.¹⁸

Manajemen Syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian Keridhaan Allah. Oleh sebab itu maka segala sesuatu langka yang diambil dalam menjalankan manajemen harus berdasarkan aturan-aturan Allah. Sehubungan dengan itu maka isi dari manajemen syariah adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan ilmu manajemen konvensional yang diwarnai dengan aturan Al-Qur'an dan hadist.¹⁹

Dari definisi diatas, maka ruang lingkup manajemen syariah sangatlah luas, antara lain mencakup tentang pemasaran, produksi, mutu, keuangan, sumber daya alam, sumber daya manusia dan masih banyak lagi yang belum tersebutkan.

2.1.4.1 Konsep Manajemen Syariah

Konsep manajemen secara operasional menurut Nawawi adalah pekerjaan intelektual yang dilakukan orang dalam hubungannya dengan organisasi. Manajemen

¹⁸Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen (Dasar, Pengertian dan Masalah)*, Cet VI (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 1.

¹⁹Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal dan Ferry N. Idroes, *Bank and Financial Institution Management Convencional and Sharia System*, Cet. 1 (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 732.

memerlukan koordinasi sumber daya dan material kearah tercapainya tujuan.²⁰ Selanjutnya Nawawi mengemukakan pendapat Kast dan James E. Rosenzweig bahwa daripada memberikan sebuah definisi sederhana dalam satu kalimat mengenai manajemen, kami lebih suka memakai uraian yang lebih komprehensif dengan memadukan berbagai pandangan dalam suatu konteks sistem. Manajemen adalah pekerjaan mental (pikiran intuisi, perasaan) yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam konteks organisasi.²¹

2.1.4.2 Karakteristik Manajemen Syariah

Ilmu dan teknologi manajemen bersumber dari teori, kemudian ilmu dan teknologi manajemen melahirkan teori. Sedangkan teori lahir bersumber dari konsep, kemudian teori melahirkan konsep, dan seterusnya. Secara konseptual teori adalah seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang tersusun secara sistematis sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena. Teori menyatakan (1) konsep, asumsi dan generalisasi yang logis, (2) fungsi untuk mengungkapkan, menjelaskan dan memprediksi perilaku yang memiliki keteraturan dan (3) stimulan dari berbagai pandangan untuk mengembangkan pengetahuan.²²

Sehubungan dengan teori manajemen syariah diantaranya yang membedakan teori manajemen syariah dan manajemen lainnya terfokus pada konsep teori islami terhadap segala variabel yang berpengaruh (*influence*) terhadap aktivitas manajemen dalam dan diluar organisasi baik swasta maupun dalam ranah negara, hubungannya

²⁰Ismail Nawawi, *Manajemen Publik, Kajian Teori, Reformasi, Strategi dan Implementasi* (Surabaya: Putra Media Nusantara, 2007), h. 5.

²¹Ismail Nawawi, *Manajemen Strategik Sektor Publik: Teori, Model dan Pengantar Praktik*, h. 6-7.

²²Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Kajian Historis dan Kontemporer* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), h. 95.

dengan pelaku individu terhadap faktor-faktor sosial yang berpengaruh. Teori islami memberikan injeksi moral dalam manajemen, yakni mengatur bagaimana seharusnya individu berperilaku. Tidak ada manajemen dalam Islam yang tidak memuat tata nilai atau etika yang melingkupinya, sebagaimana tidak mungkin membangun masyarakat muslim tanpa didasari dengan akhlak. Manajemen syariah menurut Sinn memiliki karakteristik sebagai berikut:²³

1. Teori manajemen syariah merupakan teori yang kosen dan terkait dengan kemaslahatan masyarakat muslim dan hubungannya dengan akhlak atau etika sosial yang dipegang teguh oleh masyarakat muslim (variabel etika sosial).
2. Manajemen syariah kosen terhadap variabel ekonomi dan motif materi dan bekerja untuk memenuhi kebutuhan fisiologis individu (variabel ekonomi materi).
3. Memperhatikan nilai-nilai kemanusiaan spiritual serta memuliakan manusia untuk berpartisipasi dalam aktivitas manajemen, memuliakan segala potensi intelektual, kompetensi demensi spiritual (variabel kemanusiaan).
4. Kosen terhadap sistem, menentukan tanggung jawab dan wewenang, menghormati kekuasaan dan organisasi resmi, menghormati struktur organisasi dan menuntut kekuatan terhadap kebaikan (variabel perilaku dan sistem).

2.1.4.3 Prinsip Manajemen Syariah

Prinsip manajemen syariah merupakan landasan dalam melakukan aktifitas manajemen. Islam telah memberikan pelajaran yang sangat tentang manajemen. Rasulullah SAW mengajarkan sifat-sifat kejujuran (*siddiq*), komunikatif (*tabligh*), terpercaya dan tanggungjawab (*amanah*) dan memiliki kecerdasan (*fathanah*) dengan uraian sebagai berikut:

²³Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*, h. 235-236

1. Kejujuran

Kejujuran dan berlaku jujur adalah hal yang sangat penting dalam melakukan kegiatan. Islam memandang kejujuran bernilai ibadah karena kejujuran sebagai bentuk ketakwaan atau ketaatan manusia atas perintah Allah SWT dan ini dikemukakan sebagaimana firman Allah SWT dan Quran Surah al-Lail/92: 5-6 yakni sebagai berikut:

فَأَمَّا مَنْ أَعْطَىٰ وَاتَّقَىٰ ۖ وَصَدَّقَ بِالْحُسْنَىٰ ۖ

Terjemahnya:

Adapun orang yang memberikan (hartanya di jalan Allah) dan bertakwa, dan membenarkan adanya pahala yang terbaik (syurga).²⁴

2. Komunikatif

Ketepatan penyampaian komunikasi ini, selanjutnya disebut sebagai komunikatif. Berkaitan dengan komunikasi yang komunikatif ini dalam Al-Qur'an dijelaskan dalam Q.S. Al-Maidah/5: 67 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ ۗ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ ۗ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ

مِنَ النَّاسِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ ۖ

Terjemahnya:

Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu, dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir.²⁵

²⁴Departemen Agama RI, *Al-Qur'an per Kata Warna* (Bandung: Cordoba, 2015), h. 595.

²⁵Departemen Agama RI, *Al-Qur'an per Kata Warna* (Bandung: Cordoba, 2015), h. 119.

3. Amanah dan Pertanggungjawaban

Dalam hal amanah dan pertanggungjawaban, Islam menggariskan dalam firman-Nya dan QS. An-Nisa/4: 58 sebagai berikut:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝ ﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.²⁶

Ibn Kathir mengemukakan bahwa ayat ini menyatakan sifat-sifat utusan Tuhan, yaitu menyampaikan seruan Tuhan, memberi nasihat dan kepercayaan. Al-Maraghy mengklasifikasikan amanat terbagi atas: (a) tanggung jawab manusia kepada sesamanya, (b) tanggung jawab manusia kepada Tuhan, (c) tanggung jawab manusia kepada dirinya sendiri.

4. Profesional

Dalam melakukan kegiatan manajerial, pihak-pihak yang terkait dalam pekerjaannya harus memiliki jiwa yang profesionalisme. Hal ini tertuang dalam Quran Surah Az-Zumar/39: 39 yakni sebagai berikut:

﴿ قُلْ يَنْقُورِ أَعْمَلُوا عَلَيَّ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَمِلٌ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ ۝ ﴾

²⁶Departemen Agama RI, *Al-Qur'an per Kata Warna* (Bandung: Cordoba, 2015), h. 87.

Terjemahnya:

Katakanlah: “Hai kaumku, bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, sesungguhnya aku akan bekerja (pula), maka kelak kamu akan mengetahui.”²⁷

Ibadah terbagi atas 2 macam, yakni ibadah *mahdah* dan ibadah *ghairu mahdah*. Dalam hubungan antar sesama manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dikategorikan dalam ibadah *ghairu mahdah*, ini juga disebut sebagai muamalah. Kegiatan dalam muamalah jika dijalankan dengan baik, maka dapat bernilai ibadah di mata Allah SWT.

2.2 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini penelitian yang relevan dipaparkan tinjauan terhadap hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan fokus penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang meneliti terkait Bank Service Quality adalah sebagai berikut:

2.2.1 Penelitian yang pertama yaitu Muhammad Tho’in dengan judul Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali. Yang fokus penelitiannya tentang pengaruh signifikan dari dimensi-dimensi kualitas jasa serta dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah BMT Tekun Karanggede Boyolali. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama maupun secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,675 atau 67,5% dari variasi kepuasan nasabah dipengaruhi oleh 5 faktor tersebut sedangkan sisanya 32,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil uji F menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan

²⁷Departemen Agama RI, *Al-Qur’an per Kata Warna* (Bandung: Cordoba, 2015), h. 462.

empathy terhadap kepuasan nasabah dengan nilai 5% dari $F_{hitung} - F_{tabel}$ (30,744-2,45). Sedangkan uji T diketahui bahwa variabel *reliability* yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} lebih tinggi dari variabel lain yaitu 4,004.²⁸

2.2.2 Penelitian yang kedua yaitu Alfi Syahri Lubis dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan PT.SUCOFINDO Batam. Alfi melakukan penelitian terhadap pelanggan PT. SUCOFINDO Batam dari bulan Januari-Desember 2016 atas kualitas pelayanan (*service quality*). Hasil dari penelitian ini yaitu variabel *tangible* (X1), *realibility* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *emphaty* (X5) berpengaruh secara positif dan signifikan serta simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) dengan penggunaan Uji t dan Uji F.²⁹

2.2.3 Penelitian ketiga yaitu Bahtiar Rifai dengan judul Pengaruh *Banking Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah dan Word of Mouth. Bahtiar meneliti terkait pengaruh BSQ terhadap kepuasan nasabah serta meneliti apakah ada pengaruh kepuasan nasabah terhadap *Word of Mouth* serta pengaruh BSQ terhadap *Word of Mouth*. Hasil dari penelitian ini yaitu:

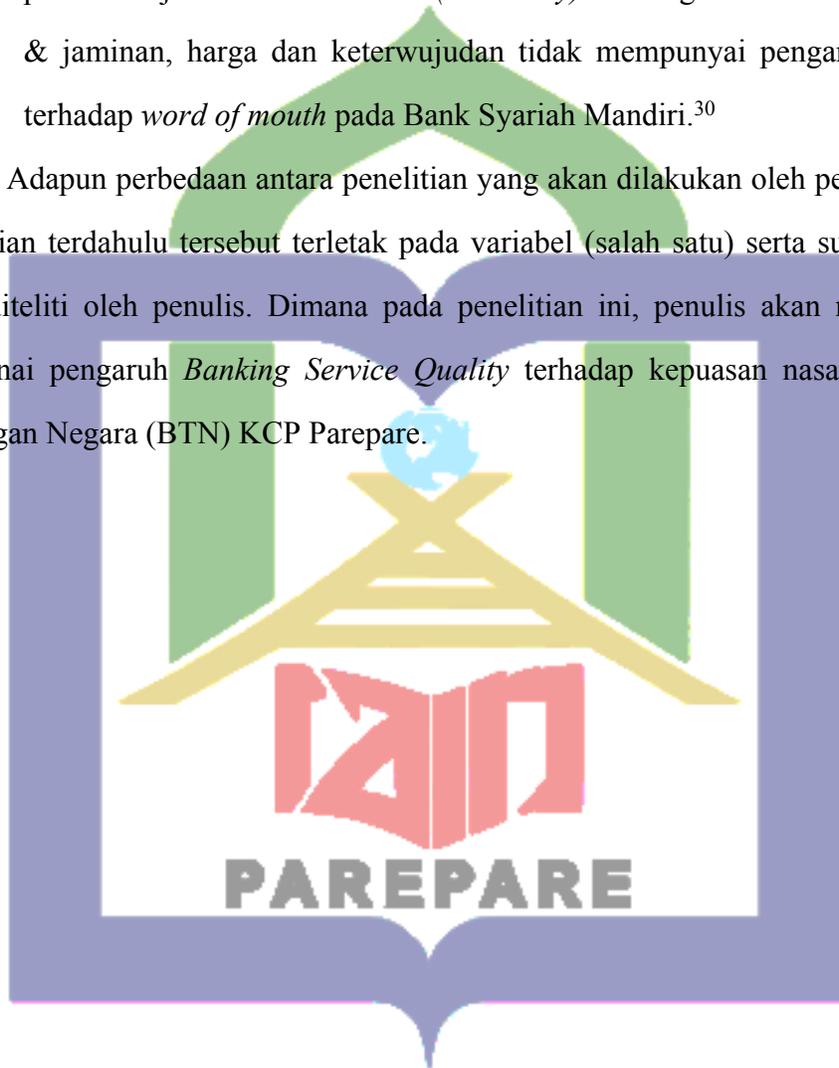
2.2.3.2 Terdapat pengaruh enam dimensi *Bank Service Quality* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri dan terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat kepuasan nasabah Bank syariah Mandiri terhadap *word of mouth*.

²⁸ Muhammad Tho'in, "Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali" (Jurnal Ekonomi: Surakarta, 2000).

²⁹Alfi Syahri Lubis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. SUCOFINDO Batam" (Skripsi; Jurusan Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam: Batam, 2017).

2.2.3.3 Terdapat pengaruh dari *Bank Service Quality* yang dimiliki Bank Syariah Mandiri terhadap *word of mouth* secara langsung, berdasarkan uji hipotesa hanya terdapat tiga dimensi saja yang mempunyai pengaruh, yaitu: akses, portofolio jasa dan kehandalan (*reliability*). Sedangkan dimensi keefektifan & jaminan, harga dan keterwujudan tidak mempunyai pengaruh langsung terhadap *word of mouth* pada Bank Syariah Mandiri.³⁰

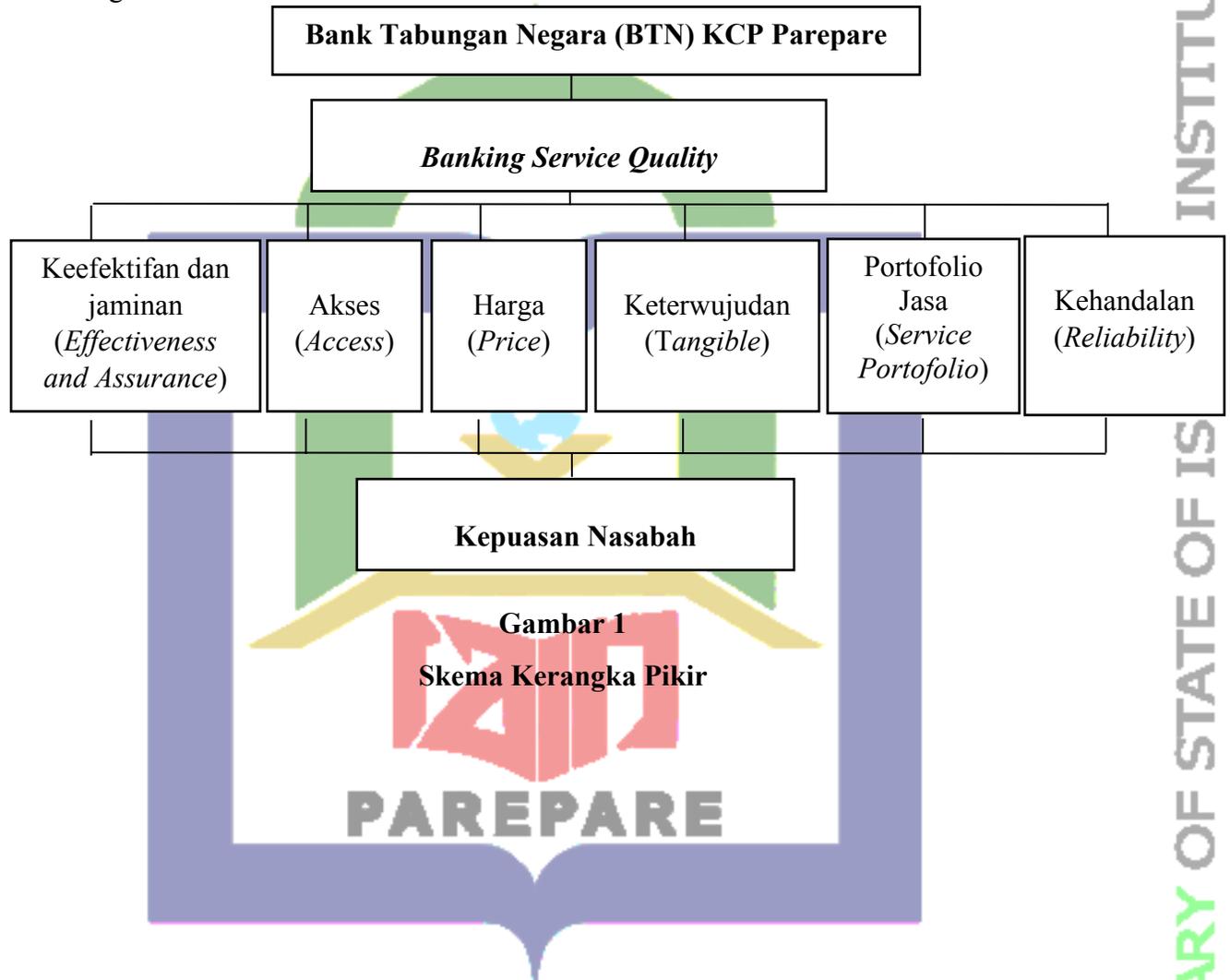
Adapun perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dengan penelitian terdahulu tersebut terletak pada variabel (salah satu) serta substansi yang akan diteliti oleh penulis. Dimana pada penelitian ini, penulis akan mencari tahu mengenai pengaruh *Banking Service Quality* terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.



³⁰Bahtiar Rifai, "Pengaruh *Bank Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dan Word Of Mouth Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri" (Tesis tidak diterbitkan; Program Studi Kajian Timur Tengah dan Islam Program Pascasarjana, Universitas Indonesia: Jakarta, 2011).

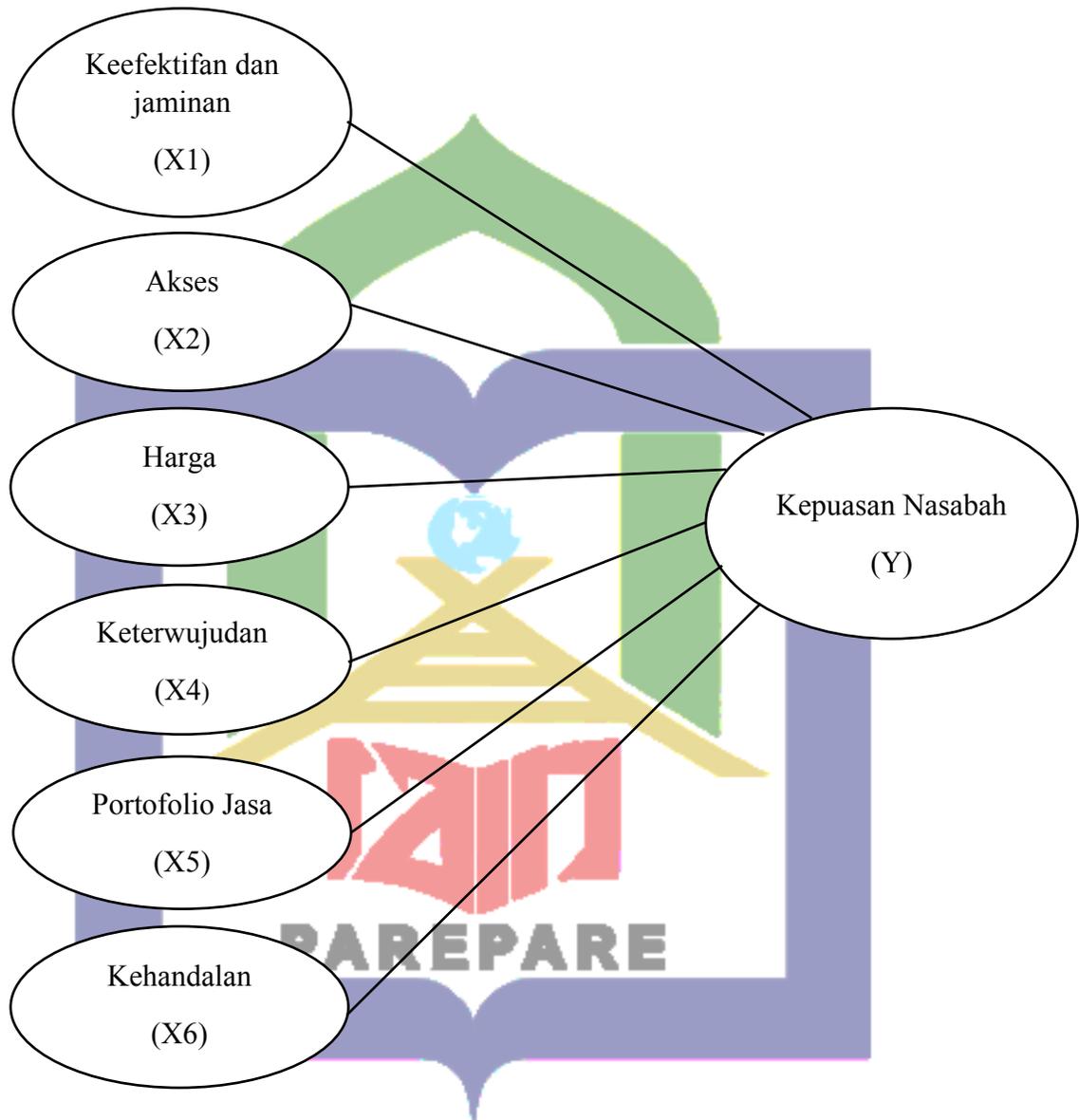
2.3 Kerangka Pikir

Berdasarkan tujuan penelitian diatas mengenai Pengaruh *Banking Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah maka dibuat kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut:



Gambar 1
Skema Kerangka Pikir

2.4 Kerangka Konseptual



Gambar 2

Skema Kerangka Konseptual

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- 2.5.1 H0 : Variabel Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare
H1 : Variabel Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare
- 2.5.2 H0 : Variabel Akses (*Access*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare
H2 : Variabel Akses (*Access*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare
- 2.5.3 H0 : Variabel Harga (*Price*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare
H3 : Variabel Harga (*Price*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare
- 2.5.4 H0 : Variabel Keterwujudan (*Tangible*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare
H4 : Variabel Keterwujudan (*Tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare

2.5.5 H0 : Variabel Portofolio Jasa (*Service Portofolio*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare

H5 : Variabel Portofolio Jasa (*Service Portofolio*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare

2.5.6 H0 : Variabel Keandalan (*Reliability*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare

H6 : Variabel Keandalan (*Reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare

2.5.7 H7 : Variabel Keefektifan dan Jaminan yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare

2.6 Definisi Operasional Variabel

2.6.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.³¹ Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu:

2.6.1.1 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari atau atas faktor

³¹Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: ALFABETA, 2007), h.2.

inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti.³² Dalam penelitian ini variabel dependen adalah: kepuasan nasabah (Y)

2.6.1.2 Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun negatif, parsial maupun simultan.³³ Variabel independen dalam penelitian ini yaitu: Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*) adalah (X1), Akses (*Access*) adalah (X2), Harga (*Price*) adalah (X3), Keterwujudan (*Tangible*) adalah (X4), Portofolio Jasa (*Service Portfolio*) adalah (X5), Keandalan (*Reliability*) adalah (X6).

2.6.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati.³⁴ Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi:

2.6.2.1 Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*) / Variabel X1

Variabel ini melibatkan kredibilitas dan keamanan sebagaimana yang disebutkan bahwa dimensi ini condong pada kualitas fungsional. Keefektifan dan jaminan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yaitu kompetensi dan tingkat respon yang baik dari karyawan serta keamanan, kepercayaan, kerahasiaan dan memenuhi janji.

³²Augusty Ferdinard, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, (Semarang: Badan Penerbit Unviersitas Diponegoro, 2006), h.26.

³³Augusty Ferdinard, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, (Semarang: Badan Penerbit Unviersitas Diponegoro, 2006), h.26.

³⁴S. Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997), h.74.

2.6.2.2 Akses (*Access*) / Variabel X2

Variabel ini merupakan persepsi nasabah terhadap peralatan yang modern dan elemen-elemen penting yang menjamin akses yang mudah bagi transaksi. Akses akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yaitu jumlah ATM yang cukup per-cabang, jumlah teller yang terbuka dan antrian yang cepat.

2.6.2.3 Harga (*Price*) / Variabel X3

Variabel ini merupakan faktor yang berhubungan langsung dengan biaya-biaya yang dikenakan. Harga akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yaitu penjelasan yang baik tentang biaya pelayanan dan biaya-biaya lainnya, jumlah saldo dari mana biaya layanan dimulai dan jumlah biaya yang wajar.

2.6.2.4 Keterwujudan (*Tangible*) / Variabel X4

Variabel ini mengacu kepada suasana, perlengkapan pelayanan dan tampilan pelayanan. Keterwujudan akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yaitu ketepatan pada pernyataan akun, kebersihan kantor dan dekorasi kantor.

2.6.2.5 Portofolio Jasa (*Service Portfolio*) / Variabel X5

Variabel ini mengarah pada pelayanan yang lengkap dan pelayanan yang konsisten mengikuti perkembangan dunia perbankan. Portofolio jasa akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yaitu keseluruhan layanan dan jangkauan layanan konsisten.

2.6.2.6 Keandalan (*Reliability*) / Variabel X6

Variabel ini dibentuk dari dua indikator yaitu sistem pengarsipan yang baik dan tidak terjadinya kesalahan dalam proses penyampaian jasa. Keandalan akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yaitu tidak adanya kesalahan dalam pemberian layanan ketepatan sistem pengarsipan.

2.6.2.7 Kepuasan Nasabah / Variabel Y

Variabel kepuasan nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat perasaan dari nasabah itu sendiri setelah melihat apa yang diharapkan sesuai atau tidak dengan apa yang diterima dengan melihat *Banking Service Quality* (Variabel keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan) pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

Variabel Y atau kepuasan nasabah dapat memberikan berbagai manfaat (indikator kepuasan nasabah) yaitu:

- i. Terjadinya hubungan yang harmonis antara nasabah dengan bank

Apabila seorang nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan suatu bank maka akan berdampak baik terhadap hubungan pihak bank dan nasabah seperti terciptanya keharmonisan antar kedua belah pihak

- ii. Terciptanya loyalitas nasabah terhadap bank, sehingga ia tidak berpaling ke bank lain

Loyalitas seorang nasabah yang paling utama ditentukan oleh seberapa baik kualitas pelayanan dari suatu bank. Jika kualitas pelayanan suatu bank sangat buruk maka nasabah tidak akan betah untuk bertransaksi sehingga bisa saja nasabah memilih bank lain yang dianggap memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik.

- iii. Terjadinya suatu bentuk isu publik yang positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*)

Isu publik (*word of mouth*) akan dibuat oleh seorang nasabah apabila ia merasa hal tersebut harus disampaikan kepada orang/nasabah lain. Maka dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan menimbulkan isu publik yang baik pula

(positif) begitupun sebaliknya. Maka dari itu isu publik yang positif sangatlah dipengaruhi dari kualitas yang diberikan kepada nasabah. Dan tentunya isu publik yang baik akan memberikan dampak besar terhadap kemajuan bank tersebut.

iv. Terjadinya pembelian ulang (*repeated sales*)

Sama halnya dengan beberapa indikator sebelumnya, kualitas pelayanan suatu bank juga berpengaruh kepada *repeated sales* atau pembelian ulang dari nasabah. Makna pembelian ulang ini yaitu nasabah akan terus menerus bertransaksi disuatu bank apabila ia merasa pelayanan di bank tersebut baik artinya ada pengulangan bertransaksi yang juga dapat menumbuhkan kelayaitasan.



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode-metode penelitian yang digunakan dalam pembahasan ini meliputi beberapa hal yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber daya yang digunakan, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.³⁵ Untuk mengetahui metode penelitian dalam penelitian ini, maka diuraikan sebagai berikut:

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan eksplanatori (Explanatory Research) yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel penelitian dengan pengujian hipotesis. Di dalam penelitian eksplanatori, pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode survei atau penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta mengenai fenomena-fenomena yang ada di dalam obyek penelitian dan mencari keterangan secara aktual dan sistematis.

Pada penelitian ini, akan diteliti apakah *Banking Service Quality* mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare atau sebaliknya *Banking Service Quality* tidak mempengaruhi kepuasan nasabah dan akan diteliti sesuai dengan fakta atau hasil dari pengujian penelitian.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare. Adapun waktu untuk melakukan penelitian yaitu \pm 2 bulan.

³⁵Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi (Parepare: STAIN Parepare, 2013), h. 34.

3.3 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengarah pada pengaruh *Banking Service Quality* terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (narasumber).³⁶ Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare. Data ini berupa kuesioner/angket yang telah diisi oleh para nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare yang terpilih sebagai responden.

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan individu yang memiliki kualitas-kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai kelompok individu atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik.³⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare yaitu ≈ 5000 nasabah.

Mengingat banyaknya jumlah populasi, maka dilakukan pengambilan sampel. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³⁸ Sampel dari penelitian ini adalah bagian dari jumlah populasi Nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare dengan menggunakan rumus Slovin ini

³⁶Bagong Suyanto, Sutinah, *Metode Penelitian Sosial*, Ed. I Cet. III (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), h. 55.

³⁷Cooper, D. R. dan C.W. Emory, *Metode Penelitian Bisnis*, jilid '1, (Jakarta: Edisi Penerbit Erlangga, 1995).

³⁸*Ibid*, h. 81.

maka akan mengetahui dan menentukan besarnya sampel yang akan diteliti dengan rumus:

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

Dimana:

n = Ukuran sampel

N= Populasi

e = % kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan (yang digunakan adalah 10% atau 0.1)

Besarnya populasi diketahui sebesar 5000 orang. Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{5.000}{1 + 5000 (0.1)^2} \\ n &= \frac{5000}{1 + 5000 (0.01)} \\ n &= \frac{5000}{51} \\ &= 98,03 \end{aligned}$$

Jadi Sampel yang digunakan yaitu 98. Pemilihan sampel yaitu hanya nasabah yang melakukan transaksi perbankan pada saat penelitian ini dilakukan akan terpilih sebagai sampel.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Observasi

Observasi yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung pada lokasi penelitian. Informasi yang didapat dalam observasi adalah pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa pada lokasi penelitian. Observasi dilakukan untuk menyajikan gambaran realistis pelaku dan kejadian, menjawab pertanyaan maupun membantu mengerti perilaku manusia.³⁹

3.6.2 Angket (Kuesioner)

Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat daftar pernyataan atau pertanyaan tertulis untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden.⁴⁰ Kuesioner juga merupakan sebuah teknik pengumpulan yang sangat efisien dalam penelitian kuantitatif karena dari hasil kuesioner akan diketahui respon secara terukur variabel yang sedang peneliti teliti. Sejumlah pertanyaan akan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka.

Kualitas data yang diperoleh instrumen penelitian perlu diuji melalui uji reliabilitas untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung Cronbach's alpha dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Sekaran menyatakan bahwa suatu angket dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach* Alpha lebih besar dari pada 0,600.

Uji validitas dilakukan untuk melihat akurasi item-item dalam pernyataan suatu instrumen pengukur dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Koefisien validitas dicari dengan melakukan korelasi antara skor

³⁹Juliansyah Noor, *Metodologi penelitian*, Cet.1, (Jakarta: Kencana, 2001), h.140.

⁴⁰Sugiyono, *Metodologi Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2006), h.162.

yang diperoleh pada setiap item dengan skor total masing-masing atribut (*corrected item total correlation*). Apabila nilai *corrected item total correlation*nya lebih besar dari 0,2195 maka dapat dikatakan valid.⁴¹

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data digunakan untuk menyederhanakan data supaya data lebih mudah diinterpretasikan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Teknik analisis regresi dipilih pada penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun secara bersama-sama. Sementara itu, model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + e$$

Dimana:

Y : Kepuasan Nasabah

X1: Dimensi Keefektifan dan Jaminan

X2: Dimensi Akses

X3: Dimensi Harga

X4: Dimensi Keterwujudan

X5: Dimensi Portofolio Jasa

X6: Dimensi Kehandalan

⁴¹Imam Ghozali , *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, 2001).

α : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$: Koefisien Regresi

e : error

3.7.1 Uji Reliabilitas dan Validitas

3.7.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df)= $n-k$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.⁴²

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x^2)(\sum y^2)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}} \sqrt{\{\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi (r -hitung)

$\sum x$ = skor variabel independen

$\sum y$ = skor variabel dependen

$\sum xy$ = hasil kali skor butir dengan skor total

n = jumlah responden

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliable atau handal

⁴²Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), h.45.

jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$.⁴³

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Dimana:

α = koefisien reliabilitas

r = korelasi antar item

k = jumlah item

3.7.2 Uji Penyimpangan Asumsi Klasik

Untuk mendeteksi kemungkinan pelanggaran asumsi yang diperlukan dalam data yang sedang dianalisis, akan dilakukan uji penyimpangan asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas data serta uji autokorelasi.

3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Analisis regresi ini, metode yang digunakan adalah *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada

⁴³Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), h.42.

sumbu diagonal dari grafik.⁴⁴ Data pengambilan dengan menggunakan normal probability plot adalah sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/tidak mengikuti arah garis diagonal atau garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Selain itu, untuk menguji normalitas data dapat digunakan uji statistik Komogorov Smirnov (K-S) yang dilakukan dengan membuat hipotesis nol (H_0) untuk data berdistribusi normal dan hipotesis alternative (H_a) untuk data berdistribusi tidak normal. Dengan uji statistic yaitu dengan menggunakan uji statistic non-parametrik Kolmogorov-Smirnov.

Hipotesis yang dikemukakan:

H_0 = data residual berdistribusi normal (Asymp. Sig > 0,05)

H_a = data residual tidak berdistribusi normal (Asymp. Sig < 0,05)

3.7.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas terjadi jika terdapat korelasi antara variabel independen yang dilibatkan dalam model. Jika terjadi gejala multikolinieritas yang tinggi, *standard error* koefisien regresi akan semakin besar dan mengakibatkan *confidence interval* untuk pendugaan parameter semakin lebar, dengan demikian terbuka kemungkinan terjadinya kekeliruan, menerima hipotesis yang salah. Uji multikolinieritas dapat dilaksanakan dengan jalan meregresikan model analisis dan

⁴⁴Imam Ghozali. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20 Edisi 6, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2012), h. 114.

melakukan uji korelasi antar independen variabel dengan menggunakan *variance inflating factor* (VIF). Batas VIF adalah 10 apabila nilai VIF lebih besar daripada 10 maka terjadi multikolinearitas.

3.7.3 Uji Hipotesis

3.7.3.1 Uji Korelasi Ganda

Uji Korelasi Ganda digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara seluruh variabel independen (X1, X2, X3, X4, X5 dan X6) terhadap variabel dependen (Y) secara bersamaan/serentak.⁴⁵ Dalam analisis korelasi yang dicari adalah koefisien korelasi yaitu angka yang menyatakan derajat hubungan antara variabel X dan Y atau untuk mengetahui rendah atau tingginya hubungan antara variabel yang ada.

Nilai R atau nilai korelasi ganda berkisar antara 0 sampai 1, sebagai bahan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan berikut ini:

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

Jadi, apabila nilai R mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi antar variabel semakin tinggi, begitupun sebaliknya apabila nilai R semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi antar variabel semakin lemah.

3.7.3.2 Uji Pengaruh Parsial (Uji T)

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.256.

Uji pengaruh parsial (uji t) digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel independen (X) dan dependen (Y), apakah variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan X6 benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y secara terpisah atau parsial.⁴⁶

Uji t ini dilakukan dengan cara nilai Sig t (*prob. value*) dibandingkan dengan derajat signifikansinya. Apabila Sig t lebih kecil dari tingkat signifikansi (5%) maka H_0 ditolak, berarti ada hubungan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Cara yang lain adalah dengan melihat t hitungnya. Nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel dengan tingkat signifikansi 5%. apabila nilai t hitung lebih besar daripada t tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak, demikian pula sebaliknya.

3.7.3.3 Uji Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.

Apabila Sig F lebih kecil dari tingkat signifikansi (5%) maka H_0 ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel independen dan variabel dependen. Cara yang lain dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, apabila nilai F hitung lebih besar daripada F tabel maka H_a akan diterima dan H_0 akan ditolak, demikian pula sebaliknya.

⁴⁶Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), h.84.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Berdirinya Bank Tabungan Negara (BTN)

Bank Tabungan Negara (BTN) sepanjang perjalanannya dalam mengukir sejarah dengan segala prestasi yang dimilikinya telah membuktikan perannya dalam menghubungkan kegemaran masyarakat Indonesia untuk menabung. Dengan semua usahanya maka BTN telah mengambil peran dalam usaha pembangunan di segala bidang di seluruh tanah air tercinta Indonesia. Perjalanan panjang yang pada akhirnya membawa misi yang harus diemban, yaitu sebagai bank penyedia dana untuk tumbuhnya pembangunan perumahan nasional dengan fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) telah membawa BTN sebagai bank satu-satunya yang besar melalui tugas mulia itu. Sejarah telah mencatat bahwa tumbuhnya bank-bank pemerintah di Indonesia ini tidak terlepas dari masa perjuangan negara Indonesia dalam melepaskan diri dari penjajahan. Dua masa penjajahan yang masih sangat jelas kita ingat adalah masa penjajahan Belanda dan Jepang. BTN sebagai salah satu bagian yang tak terpisahkan dari bank milik pemerintah pun tidak lepas dari masa perjuangan itu.

BTN lahir pada masa yang cukup sulit. Lahirnya BTN juga mempunyai sejarah yang cukup panjang dalam memperjuangkan keberadaannya. Perjuangan BTN telah dimulai sejak Belanda menginjakkan kakinya pertama kali di Indonesia. Puncak dari perjuangan itu adalah pada tahun 1897, dimana pada saat itu dikenal sebagai masa keramat. Para pelaku dalam pengembangan BTN pada saat itu yakin bahwa tahun itulah sebagai puncak daripada cikal bakal pendirian BTN. Hal ini didasari oleh adanya *Koninklijk Besluit* No. 27 di Hindia Belanda atau dalam istilah Indonesia

istilah ini lebih familiar dikenal dengan nama surat keputusan yang menyatakan adanya pendirian POSTSPAARBANK.

Postpaarbank ini berkedudukan di Batavia, yang saat ini lebih dikenal masyarakat dengan nama Jakarta sebagai ibu kota Indonesia. Pendirian Postpaarbank tersebut mempunyai tujuan antara lain untuk mendidik masyarakat pada saat itu agar gemar menabung. Sekaligus melalui pendirian Postpaarbank ini mulailah diperkenalkan lembaga perbankan secara luas, meskipun tentunya sistem perbankan yang ada pada saat itu tidak sama dan jauh dari sempurna bila dibandingkan dengan sistem perbankan saat ini.

Masa penjajahan di Indonesia yang cukup lama telah membuat hampir di seluruh aspek kehidupan di Indonesia tidak mempunyai bentuk kemurnian atau keaslian hasil produk pribumi. Tidak saja dari bentuk bangunan, nama-nama jalan ataupun kantor pemerintahan saat itu pada umumnya dirubah menjadi nama atau istilah beraksen Belanda.

Postpaarbank merupakan nama pertama kali bagi BTN yang diberikan oleh pemerintah Hindia Belanda kepada Indonesia pada saat itu. Postpaarbank yang mempunyai tugas utama untuk mengajak masyarakat Indonesia gemar menabung dalam perjalannya tampak jelas berupaya secara sungguh-sungguh untuk mewujudkan tugas tersebut. Sebelum masuknya Postpaarbank di Indonesia, masyarakat Indonesia termasuk pada kelompok masyarakat yang tidak gemar menabung. Bahkan tradisi yang ada pada saat itu adalah adanya kebiasaan untuk menyimpan uang didalam rumah yang pada umumnya disimpan dibawah bantal.

Ajakan Postpaarbank tersebut merupakan awal yang baik dalam pertumbuhan sekaligus sebagai kontrol arus uang yang beredar dalam masyarakat pada saat itu

hingga penghujung tahun 1931 peranan Pospaarbank dalam penghimpunan dana masyarakat terus menunjukkan adanya peningkatan yang sangat baik. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya minat masyarakat pada saat itu untuk menaruh atau menyimpan uangnya di bank. Sampai dengan akhir tahun 1939, Postpaarbank telah berhasil menghimpun dana masyarakat sebesar Rp54 juta. Sebuah jumlah yang sangat besar ada masa itu. Prestasi yang berhasil dicapai oleh Postpaarbank tersebut sebetulnya sejalan dengan kebijakan sitem desentralisasi yang dilaksanakan pada saat itu. Sejarah keberhasilan Postpaarbank tersebut akhirnya membawa dampak positif dengan mulai dibukanya 4 kantor cabang Postpaarbank masing-masing di Makasar, Surabaya, Jakarta dan Medan.

4.1.2 Alamat Kantor Pusat & Area

4.1.2.1 Kantor Pusat : Jl. Gajah Mada No. 1 RT. 2/RW. 8, Petojo Utara, Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10130

4.1.2.2 Kantor Area Parepare : Jl. Andi Makkasau No. 115-117 Parepare 91114

4.1.3 Visi & Misi

4.1.3.1 Visi

Menjadikan Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan

4.1.3.2 Misi

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
2. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
3. Menyiapkan dan mengembangkan Human capital yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.

4. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance untuk meningkatkan shareholder Value.
5. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya

4.1.4 Produk & Layanan

4.1.4.1 Produk Dana

1. Deposito BTN
2. Deposito BTN Valas
3. Tabungan BTN Batara
4. Tabungan BTN Prima
5. Tabungan BTN Payroll
6. Tabungan BTN Junior
7. Tabungan BTN Juara
8. Tabungan BTN e'Batarapos
9. TabunganKu
10. Tabungan BTN Haji-Reguler
11. Tabungan BTN Haji-Plus
12. Tabungan BTN Batara Pensiunan
13. Tabungan SimPel (Simpanan Pelajar)
14. Tabungan BTN Perumahan
15. Tabungan BTN Cermat
16. Giro BTN
17. Giro BTN Valas

4.1.4.2 Produk Kredit

1. Kredit Konsumer

1.1 KPR BTN Subsidi

1.1.1 Harga Jual Rumah

1.1.2 Hak Kewajiban Larangan

1.2 KPR BTN Platinum

1.3 KPA BTN

1.4 Kredit Agunan Rumah

1.5 Kring BTN

1.6 Kredit Ruko BTN

1.7 Kredit Bangun Rumah

1.8 Kredit Swadana BTN

1.9 PRR-KB BTN Jamsostek

1.10 TBUM Bapertarum

1.11 TBM Bapertarum

2. Kredit Komersial

2.1 Kredit yasa Griya/ Kredit Konstruksi

2.2 Kredit Modal Kerja- Kontraktor

2.3 Kredit Modal Kerja

2.4 Kredit Investasi Kredit Usaha Mikro dan kecil (KUMK)

2.5 Kredit Linkage

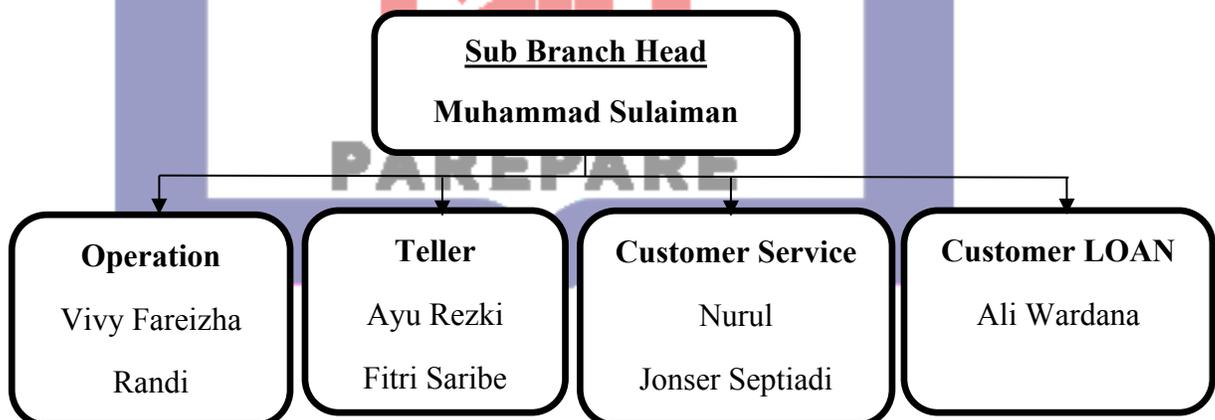
2.6 Non Cash Loan garansi bank

4.1.4.3 Produk Jasa Layanan

1. Bank Garansi

2. BTN Payroll
3. Inkaso
4. Kartu Kredit BTN
5. Kartu Debit BTN
6. Kiriman uang
7. Money Changer
8. Payment Point
9. Real Time Gross Settlement (RTGS)
10. Safe Deposit Box
11. SKBDN
12. SPP Online BTN
- 4.1.4.4 BTN Prioritas
 1. Layanan Proiritas
- 4.1.5 Struktur Organisasi

Struktur PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kcp. Parepare



Gambar 3

Struktur Organisasi Lokasi Penelitian

4.2 Deskripsi Data

Dalam Penelitian ini populasinya adalah nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare dan metode yang digunakan adalah metode *Kuesioner* atau angket dengan memberikan kuesioner atau angket kepada nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

Tabel 1
Sampel Nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare

Nama Responden	Alamat	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
Samsul	Jl. Jend. Muh. Yusuf	27	Lakilaki	Karyawan Swasta
Muh. Firman	BTN Arawa Permai Blok M14	32	Lakilaki	Wiraswasta
Kadek	Jl. Chalik No. 3	37	Lakilaki	Polri
Tasmiah	Bilalang	25	Perempuan	Tidak Ada
Ilham Hasan	Jl. Matalie	45	Lakilaki	Wiraswasta
Raja Sulaeman	Rappang	50	Lakilaki	PNS/ASN
Rasdiana	Perum. Tegal	46	Perempuan	PNS
Muhrayana	Jl. Pelita Tengah Pinrang	39	Perempuan	PNS
Muh. Rahmat Monoarta	BTN Minasaupa Blok B9 No 1	34	Lakilaki	Karyawan Swasta
Syahrir, SE	Jl. Lammide Wekke'e	40	Lakilaki	PNS
Amri	BTN Cahaya Berlian	39	Lakilaki	Karyawan Swasta
Halijah	Jl. Cendrawasih Blok H Perumnas	30	Perempuan	IRT
Ashari	Jl. Mirdin Kasim	40	Lakilaki	PNS
Jumiati	BTN Anugerah Karajae Jl. Jend. Yusuf	40	Perempuan	IRT

Nama Responden	Alamat	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
Suheri	Jl. Pettarani Kab. Barru	55	Lakilaki	Pegawai PDAM
Hafidz	Telkom II AC/172B	27	Lakilaki	Karyawan Swasta
Sudarmin Syarifuddin	Jl. Jend Sudirman	33	Lakilaki	PNS
Nasution	Pinrang	52	Lakilaki	Wiraswasta
Rahmi	Jl. Jend Sudirman	22	Perempuan	Wiraswasta
Yuliana	Barru	30	Perempuan	Pegawai BUMN
Halidah, S.Sos	Jl. Drs. H. M. Yoesoef MadjidD/16	44	Perempuan	Guru
Sumiati	Perumnas	42	Perempuan	Wiraswasta
Sarya Asin	Perumnas Wkke'e Blok B No 12 Parepare	52	Lakilaki	PNS
Riska	Jl Laupe	22	Perempuan	IRT
Indri	Sidrap	31	Perempuan	Honoror
Harbana Yanti	Perumahan Bukit Mutiara Indah	22	Perempuan	IRT
Mirdah	Jl. Persada Indah No 11	31	Perempuan	Karyawan Swasta
Andi Malluluang	Pinrang	55	Lakilaki	PNS
Andi Nurqalbi	Pangkajene, Sidrap	39	Perempuan	Wiraswasta
Sutrisno	BTN Bili-bili Mas	54	Lakilaki	PNS
Mustafiah	Jl. Jend Ahmad Yani	34	Perempuan	PNS
Litao Arapah	Jl. H. Jamil Ismail No 62	45	Perempuan	IRT
Nurdiana	Maddo	28	Perempuan	Honoror
Ibrahim	Jl. H. Jamil Ismail	42	Lakilaki	Wiraswasta
Nahariah	Pinrang	40	Perempuan	PNS
Fachruddin	Jl. Kiri kiri	29	Lakilaki	Wiraswasta
Irwan Harianto	Jl. Gelora Mandiri	25	Lakilaki	Wiraswasta
Nurwina	Jl. H. A. Arsyad	38	Perempuan	Wiraswasta
Haeriah	Soreang	40	Perempuan	Wiraswasta

Nama Responden	Alamat	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
Basri	Jl. Perumnas Wekke'e	23	Lakilaki	Karyawan Swasta
Muliati	Balusu	41	Perempuan	Wiraswasta
H. Hasri	Perumnas A/4	40	Lakilaki	Wiraswasta
Nurhidayah	BTN Cahaya Berlian Pinrang	35	Perempuan	Guru
Sri Intan Purnama Sari	Jl. Daeng Impo	28	Perempuan	Karyawan Swasta
Yulianus	Jl. A. Mappatola	37	Lakilaki	Wiraswasta
Muh. Ali	BTN 3 Berlian Pinrang	38	Lakilaki	PNS
Rispa	Parepare	25	Perempuan	IRT
Asrianti	Jl. Bumi Harapan	23	Perempuan	PNS
Haisah, S.Pd.	Leppangang, Pinrang	45	Perempuan	PNS
Agusman	Pinrang	44	Lakilaki	PNS
Nirwana	Tirta Residence	47	Perempuan	PNS
Andi Wardah, SP., M.P.	BTN 3 Berlian Blok D	42	Perempuan	PNS
Aminah	Jl. A. Yani Tangga Seribu	72	Perempuan	Pensiunan PNS
Jumriyani, S.Pd.	Jl. Kebun Sayur Utara 24B Takkalau	37	Perempuan	Guru
Irmawaty	BTN Sekkang Mas Pinrang	34	Perempuan	IRT
A. Zulfadli	Perumahan Bukit Sahara	24	Lakilaki	Karyawan Swasta
Jusman	Pinrang	59	Lakilaki	PNS
Nurul Hardianti	Jl. Angsa 1 Blok C No 7	21	Perempuan	Mahasiswa
Hasniaty	BTN Pepabri E6/6	50	Perempuan	PNS
Elvira	BTN Permai Sawitto Blok C No 14 Pinrang	33	Perempuan	PNS
Fatmawati	Panreng Kec. Baranti	48	Perempuan	PNS
Dasnur	BTN Sekkang Mas Pinrang	40	Perempuan	PNS

Nama Responden	Alamat	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
Mentari	Jl. Wisata Jompie No 3	19	Perempuan	Mahasiswa
Sirajuddin Latif	Jl. Sultan Hasanuddin	47	Lakilaki	PNS
Sanatang	Bulu/Pinrang	49	Perempuan	IRT
Samali	Perumahan Villa Sawerigading D7	49	Lakilaki	Wiraswasta
Syamsuarna Kasim	Cappagalung	32	Perempuan	Wiraswasta
Rusham Rashar Putra	Jl. A. Mappatola LR 1 No 2	26	Lakilaki	Karyawan Swasta
Ummi Khair Mukesitu	BTN Bumi Lapadde Indah	60	Perempuan	Guru/PNS
Suhrianti	Jl. A. Makkasau	38	Perempuan	Tidak Ada
Firman	Jl. Cendana	33	Lakilaki	Marketing
Salihan	Jl. Bambu Runcing	40	Lakilaki	Satpam
Irwan	Jl. H. Agussalim	49	Lakilaki	ASN
Sukmawati	Jl. Bau Massepe No 38	40	Perempuan	Karyawan Swasta
Irma	Jl. Pasar Sentral	29	Perempuan	IRT
Erni Susilawati	Pangkajene	31	Perempuan	Bidan
Sartika	Jl. Jend Sudirman	28	Perempuan	IRT
Irwan Rauf	Jl. Lasanggih	31	Lakilaki	ASN
Novi	Parepare	30	Perempuan	Wiraswasta
Sadaria	BTN Bukit Pare Blok C No 21	48	Perempuan	PNS
Ardian Amiruddin	BTN Citra Ayu Blok B17 Sidrap	29	Lakilaki	Karyawan Swasta
Firman	Barru	35	Lakilaki	Karyawan Swasta
Rosmayasari	Jl. Bukit Madani	31	Perempuan	Karyawan Swasta
Febryansyah S.	Jl. Keterampilan No 10	31	Lakilaki	Wiraswasta
Darmawan	Jl. Mesjid Jabal Nur	44	Lakilaki	Satpam
Sri Wahyuni	Jl. H. A. Sapada	25	Perempuan	Wiraswasta
Sutini Dewi	Pinrang Jl. Macan	30	Perempuan	IRT

Nama Responden	Alamat	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
A. Aswad	Jl. Industri Kecil	39	Lakilaki	ASN
Agus Pramdani	Jl. Sapta Marga	31	Lakilaki	Pegawai BUMN
Badaruddin Dachlan	Jl. Syamsul Bahri No 39	50	Lakilaki	Wiraswasta
Iskandar	BTN Galung Maloang	38	Lakilaki	Karyawan Swasta
Vivi Novitasari Ismail, S.Pd., SE.	Jl. Industri Kecil No 56	27	Perempuan	Guru
Halfia	Jl. Cendrawasi Perumnas Wekke'e	38	Perempuan	IRT
Mutmainnah	Malimpung	24	Perempuan	PNS
Ariani, S.Pd	Jl .Panorama Timur	41	Perempuan	Guru
Anawati	Jl. H. Agussalim No 130	43	Perempuan	Wiraswasta
Iqbal Ridwan	BTN Galung Maloang Blok A No19	41	Lakilaki	PNS
Herawati	Jl. Rambutan No 8B	35	Perempuan	Karyawan Swasta

4.2.1 Karakteristik Responden

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

4.2.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	42	42,9%
Perempuan	56	57,1%

Dari tabel 2, maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah nasabah perempuan yaitu sebesar 56 responden dengan presentase 57,1%.

4.2.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Karyawan Swasta	15	15,3%
Wiraswasta	21	21,4%
PNS	26	26,5%
ASN	4	4,1%
IRT	12	12,2%
Honoror	2	2,0%
Guru	5	5,1%
Bidan	1	1,0%
Mahasiswa	2	2,0%
Pegawai BUMN	2	2,0%
Marketing	1	1,0%
Pegawai PDAM	1	1,0%
Pensiunan PNS	1	1,0%
Polri	1	1,0%

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Satpam	2	2,0%
Tidak Ada	2	2,0%

Dari tabel 3, maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah PNS yaitu sebesar 26 responden dengan presentase 26,5%.

4.2.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur Responden	Jumlah	Presentase
Kurang dari 30 Tahun	23	23,5%
30-40	43	44%
41-50	24	24,6%
Lebih dari 50 Tahun	8	8%

Dari tabel 4, maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah berusia diantara 30-40, yaitu sebesar 43 responden dengan presentase 44%.

4.3 Deskripsi Jawaban Responden

4.3.1 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Keefektifan dan Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah (X1)

Dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel X1 mengenai Keefektifan dan Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah hasil perhitungannya dari 98 responden berdasarkan *kuesioner* atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 2006 untuk variabel X1 (Keefektifan dan Jaminan).

4.3.2 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Akses terhadap Kepuasan Nasabah (X2)

Dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel X2 mengenai Akses terhadap Kepuasan Nasabah hasil perhitungannya dari 98 responden berdasarkan *kuesioner* atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 1906 untuk variabel X2 (Akses).

4.3.3 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Harga terhadap Kepuasan Nasabah (X3)

Dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel X3 mengenai Harga terhadap Kepuasan Nasabah hasil perhitungannya dari 98 responden berdasarkan *kuesioner* atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 1917 untuk variabel X3 (Harga).

4.3.4 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Keterwujudan terhadap Kepuasan Nasabah (X4)

Dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel X4 mengenai Keterwujudan terhadap Kepuasan Nasabah hasil perhitungannya dari 98 responden berdasarkan *kuesioner* atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 1933 untuk variabel X4 (Keterwujudan).

4.3.5 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Portofolio Jasa terhadap Kepuasan Nasabah (X5)

Dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel X5 mengenai Portofolio Jasa terhadap Kepuasan Nasabah hasil perhitungannya dari 98 responden berdasarkan *kuesioner* atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 1904 untuk variabel X5 (Portofolio Jasa).

4.3.6 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah (X6)

Dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel X6 mengenai Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah hasil perhitungannya dari 98 responden berdasarkan *kuesioner* atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 1904 untuk variabel X6 (Keandalan).

4.3.7 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Kepuasan Nasabah (Y)

Dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel Y mengenai Kepuasan Nasabah hasil perhitungannya dari 98 responden berdasarkan *kuesioner* atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 2376 untuk variabel Y (Kepuasan Nasabah).

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 5
Hasil Uji Validitas

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Keefektifan dan Jaminan X1	98	20.47	2.513
Akses X2	98	19.45	2.883
Harga X3	98	19.56	2.725
Keterwujudan X4	98	19.72	2.693
Portofolio Jasa X5	98	19.43	2.601
Kehandalan X6	98	19.43	2.565
Kepuasan Nasabah Y	98	24.24	2.667
Total Jawaban	98	142.31	11.892

Correlations

		Keefektifan dan Jaminan X1	Akses X2	Harga X3	Keterwujudan X4	Portofolio Jasa X5	Kehandalan X6	Kepuasan Nasabah Y	Total Jawaban
Keefektifan dan Jaminan X1	Pearson Correlation	1	.526**	.283**	.228*	.288*	.319**	.238*	.640**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.024	.004	.001	.018	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Akses X2	Pearson Correlation	.526**	1	.529**	.263**	.237*	.389**	.427**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.009	.019	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98

Harga X3	Pearson Correlation	.283**	.529**	1	.294**	.142	.237*	.223*	.616**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.003	.164	.019	.027	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Keterwujudan X4	Pearson Correlation	.228*	.263**	.294**	1	.289*	.117	.253*	.551**
	Sig. (2-tailed)	.024	.009	.003		.004	.250	.012	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Portofolio Jasa X5	Pearson Correlation	.288**	.237*	.142	.289**	1	.261**	.478**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.004	.019	.164	.004		.009	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Kehandalan X6	Pearson Correlation	.319**	.389**	.237*	.117	.261*	1	.397**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.019	.250	.009		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Kepuasan Nasabah Y	Pearson Correlation	.238*	.427**	.223*	.253*	.478*	.397**	1	.677**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.027	.012	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98

Total Jawaban	Pearson Correlation	.640**	.766**	.616**	.551**	.598*	.604**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98

*. 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, 2019

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah:

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

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

Pada tabel 4 *descriptive statistics* diatas, dapat dianalisis bahwa yang menjadi sampel adalah 98 orang. Rata-rata jawaban skor pernyataan X1 sebesar 20.47; pernyataan X2 sebesar 19.45; pernyataan X3 sebesar 19.56; pernyataan X4 sebesar 19.72; pernyataan X5 sebesar 19.43; pernyataan X6 sebesar 19.43; pernyataan Y sebesar 24.24.

Hasil uji validitas dari ketujuh butir pernyataan variabel Keefektifan dan Jaminan diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r_{hitung} (0.640) $>$ r_{tabel} (0.197). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Keefektifan dan Jaminan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari ketujuh butir pernyataan variabel Akses diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r_{hitung} (0.766) $>$ r_{tabel} (0.197). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Akses yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari ketujuh butir pernyataan variabel Harga diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung (0.616) > r tabel (0.197). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Harga yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari ketujuh butir pernyataan variabel Keterwujudan diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung (0.551) > r tabel (0.197). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Keterwujudan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari ketujuh butir pernyataan variabel Portofolio Jasa diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung (0.598) > r tabel (0.197). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Portofolio Jasa yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari ketujuh butir pernyataan variabel Kehandalan diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r hitung (0.604) > r tabel (0.197). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Kehandalan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Maka sebagai kesimpulan bahwasanya seluruh item pernyataan pada *kuesioner* dalam penelitian ini dinyatakan layak dijadikan instrument dalam mengukur data penelitian.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Instrument dalam penelitian ini dikatakan reliable atau handal apabila dipergunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama sehingga menghasilkan data yang sama. Untuk melakukan uji reliabilitas terhadap instrument penelitian adalah dengan menggunakan *alpha cronbach* yang mengelompokkan item-

item menjadi dua atau beberapa belahan. Jika r hitung $>$ nilai Kritis r tabel product moment maka data penelitian dianggap reliable atau handal untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisaan data guna menguji hipotesis.⁴⁷

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

Tabel 6

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	8

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2019

Dasar pengambilan keputusannya dalam uji reliabilitas adalah:

Jika $\alpha > r$ tabel = konsisten (handal)

Jika $\alpha < r$ tabel = tidak konsisten

Data pada tabel 6 menunjukkan hasil analisis uji reliabilitas, dimana nilai Cronbach's alpha (r hitung) dari 36 pernyataan. Dimana nilai r hitung $>$ r tabel 0.197. Hal ini berarti setiap pernyataan dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliable atau dapat dikatakan bahwa instrument penelitian yang digunakan dalam fungsi ukurnya tidak menimbulkan arti ganda sehingga terjamin konsistensinya dalam mengukur pengaruh *Banking Service Quality* yang terdiri dari

⁴⁷Syahriyah Semaun, "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Negeri (Studi pada STAIN Parepare)" (Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian dan Pengembangan Masyarakat (P3M) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare: Parepare, 2017, h.44.

Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah.

Nilai Cronbach's alpha dari keseluruhan butir pernyataan dalam instrument penelitian diperoleh sebesar 0.757 yang menunjukkan tingkat konsistensi (keandalan) dari instrument penelitian yang digunakan adalah sebesar 75.7%. Artinya apabila kuisisioner dalam penelitian ini akan digunakan secara berulang-ulang pada populasi akan memberikan nilai objektivitas, stabilitas, akurasi dan konsistensi yang tinggi untuk mengukur pengaruh *Banking Service Quality* yang terdiri dari Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah.

4.5 Pengujian 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. Apabila didapatkan residual yang tidak tersebar normal pada suatu regresi, maka akan menghasilkan regresi yang tidak baik atau tidak konsisten dan efisien.

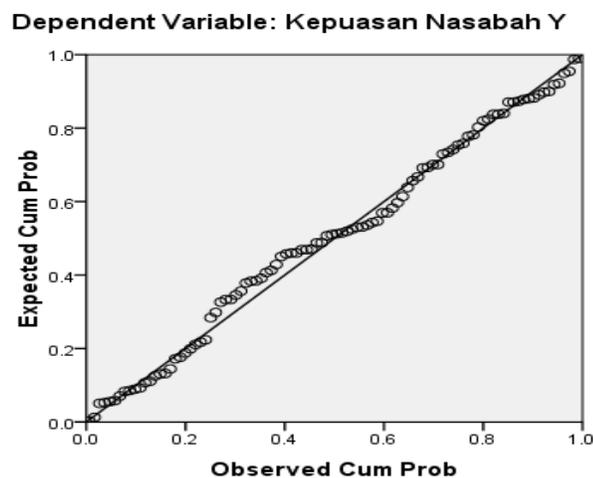
Analisa dengan *Normal Probability Plot* merupakan suatu metode yang sering digunakan dan merupakan metode yang paling handal yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.⁴⁸

⁴⁸Muhlis, "Pengaruh Persepsi Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank BPD DIY Unit Usaha Syariah Yogyakarta" (Tesis; Hukum Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta: Yogyakarta, 2016, h.74.

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:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4
Grafik Hasil Uji Normalitas

Sumber Data diolah dengan SPSS, 2019

Gambar 4 menunjukkan bahwa sebaran titik berada disekitar garis diagonal dan beberapa mengikuti arus garis diagonal. Pengujian distribusi data yang dilakukan dengan metode grafis ini menunjukkan hasil yang dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk mengukur pengaruh *Banking Service Quality* yang

terdiri dari Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Keberadaan multikolinearitas dalam suatu regresi akan mengganggu hasil regresi penelitian, sehingga tidak menghasilkan parameter yang efisien dan efektif yang akan membuat kesalahan dalam parameter yang dihasilkan.

Dasar pengambilan keputusan keberadaan multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) atau nilai toleransinya, yakni apabila nilai:

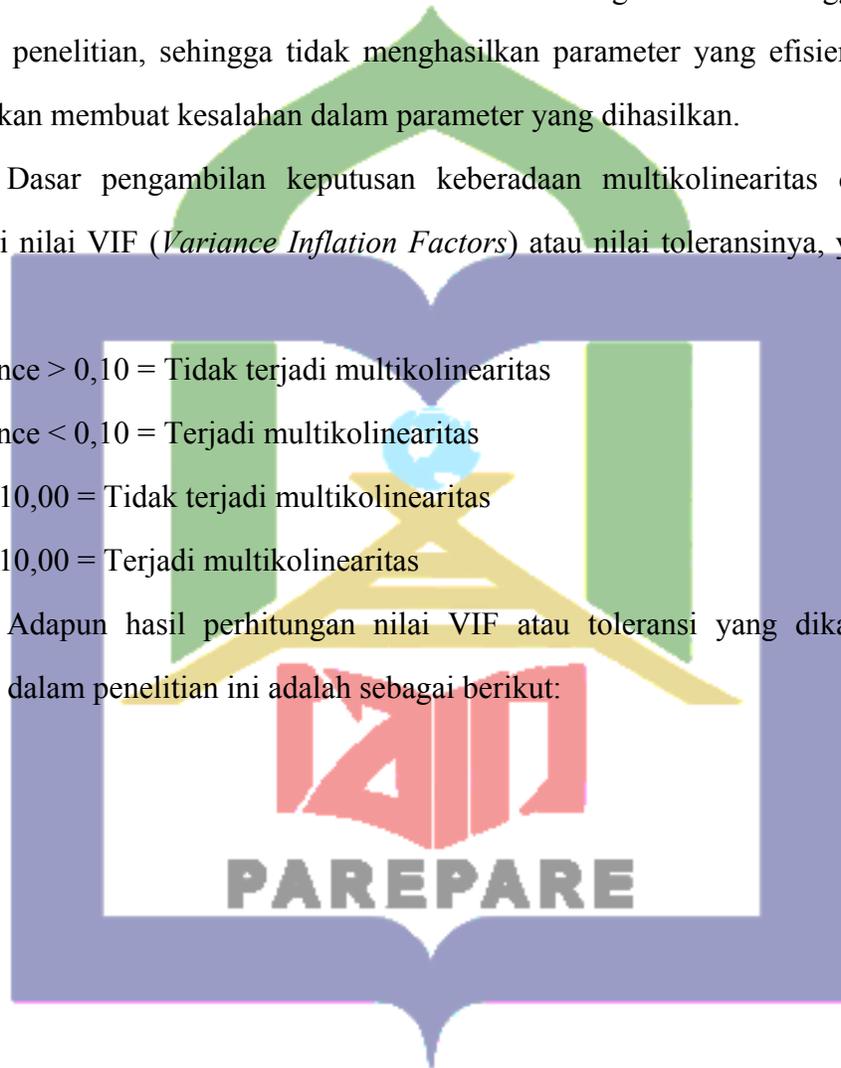
Tolerance $> 0,10$ = Tidak terjadi multikolinearitas

Tolerance $< 0,10$ = Terjadi multikolinearitas

VIF $< 10,00$ = Tidak terjadi multikolinearitas

VIF $> 10,00$ = Terjadi multikolinearitas

Adapun hasil perhitungan nilai VIF atau toleransi yang dikatakan untuk regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Tabel 7
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	8.583	2.658		3.229	.002		
Keefektifan dan Jaminan X1	-.112	.106	-.106	-1.056	.294	.683	1.463
Akses X2	.289	.105	.312	2.757	.007	.534	1.873
Harga X3	-.036	.097	-.036	-.365	.716	.692	1.445
Keterwujudan X4	.076	.089	.076	.845	.400	.839	1.191
Portofolio Jasa X5	.371	.093	.362	3.995	.000	.835	1.197
Kehandalan X6	.223	.096	.215	2.331	.022	.805	1.242

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2019

Dari tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* untuk nilai variabel Keefektifan dan Jaminan 0.683, untuk nilai variabel Akses yaitu 0.534, untuk nilai variabel Harga yaitu 0.692, untuk nilai variabel Keterwujudan yaitu 0.839, untuk nilai variabel Portofolio Jasa yaitu 0.835 dan untuk nilai variabel Kehandalan yaitu 0.805. Semua nilai *tolerance* dari uji multikolinearitas variabel independen (Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Kehandalan) menunjukkan $> 0,10$ atau dengan kata lain nilai *tolerance* dari variabel independen lebih besar dari 0,10.

Kemudian nilai VIF untuk variabel Keefektifan dan Jaminan sebesar 1.463, untuk variabel Akses sebesar 1.873, untuk variabel Harga sebesar 1.445, untuk variabel Keterwujudan sebesar 1.191, untuk variabel Portofolio Jasa sebesar 1.197 dan untuk variabel Keandalan sebesar 1.242. Ini menunjukkan semua variabel independen (Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Keandalan) memiliki $VIF < 10$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas antara variabel independen dan model.

Hasil dari multikolinearitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki VIF yang lebih kecil dari 10,00 dan nilai toleransi yang lebih besar dari 0,10. Ini menunjukkan bahwa indikasi keberadaan multikolinearitas pada persamaan yang dilakukan tidak terbukti atau tidak terdapat multikolinearitas dalam persamaan yang dilakukan atau hubungan yang terjadi antar variabel independen (Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Keandalan) dapat ditoleransi sehingga tidak akan mengganggu hasil regresi.

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji multikolinearitas menunjukkan bahwa regresi berganda yang distimasi telah memenuhi syarat asumsi-asumsi klasik sehingga diharapkan hasilnya akan baik dalam menganalisis pengaruh *Banking Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah. 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 variabel yang mempengaruhi dengan variabel dependen atau yang dipengaruhi. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6 dan variabel yang dipengaruhi disebut variabel Y.

Untuk mengetahui pengaruh-pengaruh antara variabel-variabel tersebut dalam penelitian ini digunakan alat regresi. Regresi menunjukkan hubungan antara variabel-variabel yang satu dengan variabel yang lainnya dimana variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lain. Analisis regresi linear digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *Banking Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah. Teknik yang digunakan untuk pengujian terhadap ada tidaknya pengaruh atau hubungan variabel dalam penelitian ini.

Model regresi yang dikembangkan adalah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah (variabel dependen atau nilai yang diprediksikan)

a = Konstanta (nilai yang tidak berubah)

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$ = Koefisien Regresi Berganda

X1 = Keefektifan dan Jaminan/*Effectiveness and Assurance* (variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

X2 = Akses/*Access* (variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

X3 = Harga/*Price* (variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

X4 = Keterwujudan/*Tangible* (variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

X5 = Portofolio Jasa/*Service Portofolio* (variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

X6 = Keandalan/*Reliability* (variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh *Banking Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah, digunakan regresi linear berganda.

Adapun hasil regresi berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Perhitungan Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.583	2.658		3.229	.002
Keefektifan dan Jaminan X1	-.112	.106	-.106	-1.056	.294
Akses X2	.289	.105	.312	2.757	.007
Harga X3	-.036	.097	-.036	-.365	.716
Keterwujudan X4	.076	.089	.076	.845	.400
Portofolio Jasa X5	.371	.093	.362	3.995	.000
Keandalan X6	.223	.096	.215	2.331	.022

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2019

Dari tabel 8 diatas dapat dilihat dari tabel B *Constant* adalah 8.583, variabel Keefektifan dan Jaminan yaitu -0.112, variabel Akses yaitu 0.289, variabel Harga -0.036, variabel Keterwujudan yaitu 0.076, variabel Portofolio Jasa yaitu 0.371 dan variabel Kehandalan yaitu 0.223. Berdasarkan hasil penelitian diatas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6$$

$$Y = 8.583 + (-0.112) \times 1 + 0.289 \times 2 + (-0.036) \times 3 + 0.076 \times 4 + 0.371 \times 5 + 0.223 \times 6$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$ = Koefisien Regresi Berganda

X1 = Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*)

X2 = Akses (*Access*)

X3 = Harga (*Price*)

X4 = Keterwujudan (*Tangible*)

X5 = Portofolio Jasa (*Service Portofolio*)

X6 = Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.6.1.1 Nilai Konstanta (a)

Data nilai koefisien konstanta sebesar 8.583 artinya jika X1, X2, X3, X4, X5 dan X6 nilainya nol, maka tingkat pengaruh Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare adalah sebesar 8.583.

4.6.1.2 Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*)

Koefisien Regresi Keefektifan dan Jaminan X_1 (β_1) sebesar -0.112 merupakan penaksir parameter variabel Keefektifan dan Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai ini menunjukkan apabila nilai variabel independen lain nilainya tetap, maka variabel Keterwujudan meningkat 1 point maka Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare mengalami penurunan sebesar -0.112. T statistiknya adalah negatif, artinya kedua variabel tersebut terjadi hubungan negatif antara persepsi Keefektifan dan Jaminan dengan Kepuasan Nasabah.

4.6.1.3 Akses (*Access*)

Koefisien Regresi Akses X_2 (β_2) sebesar 0.289 merupakan penaksir parameter variabel Akses terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai ini menunjukkan apabila nilai variabel independen lain nilainya tetap, maka variabel Akses meningkat 1 point maka Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare mengalami peningkatan sebesar 0.289. T statistiknya adalah positif, artinya kedua variabel tersebut terjadi hubungan positif antara persepsi Akses dengan Kepuasan Nasabah. Semakin meningkat penerapan Akses dari pihak bank yaitu peralatan yang modern dan elemen-elemen penting yang menjamin akses yang mudah bagi transaksi. seperti jumlah ATM yang cukup per-cabang, jumlah teller yang terbuka dan antrian yang cepat, ataupun yang berkaitan dengannya, maka akan semakin meningkat Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

4.6.1.4 Harga (*Price*)

Koefisien Regresi Harga X_3 (β_3) sebesar -0.036 merupakan penaksir parameter variabel Harga terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai ini menunjukkan apabila nilai variabel independen lain nilainya tetap, maka variabel Keterwujudan meningkat

1 point maka Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare mengalami pengurangan sebesar -0.036. T statistiknya adalah negatif, artinya kedua variabel tersebut terjadi hubungan negatif antara persepsi Harga dengan Kepuasan Nasabah.

4.6.1.5 Keterwujudan (*Tangible*)

Koefisien Regresi Keterwujudan X_4 (β_4) sebesar 0.076 merupakan penaksir parameter variabel Keterwujudan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai ini menunjukkan apabila nilai variabel independen lain nilainya tetap, maka variabel Keterwujudan meningkat 1 point maka Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare mengalami peningkatan sebesar 0.076. T statistiknya adalah positif, artinya kedua variabel tersebut terjadi hubungan positif antara persepsi Keterwujudan dengan Kepuasan Nasabah. Semakin meningkat penerapan Keterwujudan dari pihak bank yaitu suasana, perlengkapan pelayanan dan tampilan pelayanan misalnya ketepatan pada pernyataan akun, kebersihan kantor dan dekorasi kantor, ataupun yang berkaitan dengannya, maka akan semakin meningkat Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

4.6.1.6 Portofolio Jasa (*Service Portofolio*)

Koefisien Regresi Portofolio Jasa X_5 (β_5) sebesar 0.371 merupakan penaksir parameter variabel Portofolio Jasa terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai ini menunjukkan apabila nilai variabel independen lain nilainya tetap, maka variabel Portofolio Jasa meningkat 1 point maka Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare mengalami peningkatan sebesar 0.371. T statistiknya adalah positif, artinya kedua variabel tersebut terjadi hubungan positif antara persepsi Portofolio Jasa dengan Kepuasan Nasabah. Semakin meningkat penerapan Portofolio

Jasa dari pihak bank yaitu pelayanan yang lengkap dan pelayanan yang konsisten mengikuti perkembangan dunia perbankan misalnya keseluruhan layanan dan jangkauan layanan konsisten, ataupun yang berkaitan dengannya, maka akan semakin meningkat Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

4.6.1.7 Kehandalan (*Reliability*)

Koefisien Regresi Kehandalan X_6 (β_6) sebesar 0.223 merupakan penaksir parameter variabel Kehandalan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai ini menunjukkan apabila nilai variabel independen lain nilainya tetap, maka variabel Kehandalan meningkat 1 point maka Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare mengalami peningkatan sebesar 0.223. T statistiknya adalah positif, artinya kedua variabel tersebut terjadi hubungan positif antara persepsi Kehandalan dengan Kepuasan Nasabah. Semakin meningkat penerapan Kehandalan dari pihak bank yaitu sistem pengarsipan yang baik dan tidak terjadinya kesalahan dalam proses penyampaian jasa misalnya tidak adanya kesalahan dalam pemberian layanan ketepatan sistem pengarsipan, ataupun yang berkaitan dengannya, maka akan semakin meningkat Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

Hasil regresi diatas perlu di uji untuk mengetahui baik tidaknya model yang digunakan dalam penelitian. Kemudian untuk mengetahui signifikan variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan pengujian-pengujian yaitu sebagai berikut:

4.6.2 Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji T)

Uji T adalah suatu tes statistik yang memungkinkan kita membandingkan dua skor rata-rata, untuk menentukan probabilitas (peluang) bahwa perbedaan antara dua skor rata-rata merupakan perbedaan yang nyata bukan perbedaan yang terjadi secara kebetulan.⁴⁹ Pengujian variabel independen secara individu yang dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, maksudnya yakni apakah model regresi variabel independen X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan X_6 secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap variabel dependen (Y).

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ dan $\beta_6 = 0$ atau koefisien $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ dan β_6 tidak mempengaruhi Y

H_1 : $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ dan $\beta_6 \neq 0$ atau koefisien $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ dan β_6 mempengaruhi Y

Dimana:

$P - \text{Value} < 0,05$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima

$P - \text{Value} > 0,05$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak

⁴⁹Punaji Setyosari, *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*, (Jakarta: Kencana, Fajar InterpratamaOffset, 2010), h.218.

Tabel 9
Pengujian secara Parsial (Uji-T)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.583	2.658		3.229	.002
Keefektifan dan Jaminan X1	-.112	.106	-.106	-1.056	.294
Akses X2	.289	.105	.312	2.757	.007
Harga X3	-.036	.097	-.036	-.365	.716
Keterwujudan X4	.076	.089	.076	.845	.400
Portofolio Jasa X5	.371	.093	.362	3.995	.000
Kehandalan X6	.223	.096	.215	2.331	.022

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2019

Dari tabel 9 diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 3.229 dengan signifikansi sebesar 0.002. P- Value < 0,05 untuk variabel Akses X2, Portofolio Jasa X5 dan Kehandalan X6, maka Ho ditolak atau H1 diterima yang berarti bahwa *Banking Service Quality* yang terdiri dari variabel X2 Akses, variabel X4 Keterwujudan, variabel X5 Portofolio Jasa dan variabel X6 Kehandalan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah.

P- Value > 0,05 untuk variabel Keefektifan dan Jaminan X1, Harga X3 dan Keterwujudan X4, maka Ho diterima atau H1 ditolak yang berarti bahwa *Banking Service Quality* yang terdiri dari variabel X1 Keefektifan dan Jaminan dan variabel X3 Harga berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Nasabah.

4.6.3 Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Uji F berfungsi untuk mengetahui apakah variabel independen (X1, X2, X3, X4, X5 dan X6) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Serta untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen (Y) atau tidak.

Tabel 10
Pengujian secara Simultan (Uji-F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	260.518	6	43.420	9.197	.000 ^a
	Residual	429.605	91	4.721		
	Total	690.122	97			

a. Predictors: (Constant), Kehandalan X6, Keterwujudan X4, Harga X3, Portofolio Jasa X5, Keefektifan dan Jaminan X1, Akses X2

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2019

Dari tabel 10 perhitungan uji statistik yang dilakukan maka diperoleh nilai F-hitung sebesar 9.197 dengan tingkat signifikansi 0.000 Karena P-Value < 0,05 maka Ho ditolak atau H1 diterima, dengan kata lain koefisien β_1 , β_2 , β_3 , β_4 , β_5 dan β_6 mempengaruhi Y secara bersama-sama sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi dapat dipakai atau digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah.

4.6.4 Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat atau dengan kata lain berfungsi untuk melihat sejauh mana keseluruhan variabel X (independen) dapat menjelaskan variabel dependen (Y). Meskipun demikian, koefisien determinasi sedikit memiliki kelemahan disebabkan karena biasanya terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan dengan model regresi. Kelemahan ini terlihat disetiap penambahan satu variabel bebas dan jumlah pengamatan dalam model akan meningkatkan nilai *R Square*, walaupun variabel yang dimasukkan tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Solusi terbaik untuk mengurangi kelemahan tersebut maka digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan dengan *Adjusted R Square* (R^2).

Penyesuaian koefisien determinasi berarti bahwa koefisien tersebut telah dikoreksi dengan memasukkan jumlah variabel dan ukuran sampel yang digunakan. Koefisien determinasi yang digunakan dan telah disesuaikan maka nilai koefisien determinasi yang disesuaikan itu dapat naik atau turun oleh adanya penambahan variabel baru dalam model.

Koefisien determinasi digunakan untuk mencari seberapa besar variasi variabel independen dapat menjelaskan secara keseluruhan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai variabel dependen.

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

Tabel 11
Hasil Pengujian *Adjusted R Square*

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.614 ^a	.377	.336	2.173	1.800

a. Predictors: (Constant), Kehandalan X6, Keterwujudan X4, Harga X3, Portofolio Jasa X5, Keefektifan dan Jaminan X1, Akses X2

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2019

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.336 atau sebesar 33,6%, yang dapat diartikan bahwa 33,6% kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) dipengaruhi oleh *Banking Service Quality* yang terdiri dari Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Kehandalan. Sedangkan sisanya sebesar 66,4% (100 - 33,6%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.6.5 Korelasi Ganda R^2

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan X_6) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan X_6) secara serentak terhadap variabel dependen (Y).

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 12

Pengujian Korelasi Ganda R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.614 ^a	.377	.336	2.173	1.800

a. Predictors: (Constant), Kehandalan X6, Keterwujudan X4, Harga X3, Portofolio Jasa X5, Keefektifan dan Jaminan X1, Akses X2

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2019

Berdasarkan tabel 12 hasil uji regresi angka R sebesar 0,614 Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang tinggi antara variabel independen (X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ dan X₆) terhadap variabel dependen (Y).

4.7 Pembahasan Pengaruh *Banking Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah

4.7.1 Pengaruh Variabel X_1 Keefektifan dan Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah

Dapat dilihat pada hasil output uji T tersebut, diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel Keefektifan dan Jaminan (X_1) adalah sebesar -0.112 bernilai negatif dan nilai (sig) 0,294 lebih besar dari probability 0,05 atau $0,294 > 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa Keefektifan dan Jaminan (X_1) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh negatif dapat diartikan bahwa semakin meningkat/menurunnya penerapan variabel Keefektifan dan Jaminan maka tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

Persepsi variabel Keefektifan dan Jaminan yang berpengaruh negatif, artinya Keefektifan dan Jaminan ini tidak mempengaruhi kepuasan nasabah atau dengan kata lain, jika penerapan Keefektifan dan Jaminan yang diberikan kepada nasabah yakni berupa Variabel ini melibatkan kredibilitas dan keamanan sebagaimana yang disebutkan bahwa dimensi ini condong pada kualitas fungsional yaitu kompetensi dan tingkat respon yang baik dari karyawan serta keamanan, kepercayaan, kerahasiaan dan memenuhi janji, sesuai atau tidak dengan apa yang diharapkan nasabah, maka tidak terpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4.7.2 Pengaruh Variabel X_2 Akses terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil output pada tabel 9, dapat diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel Akses (X_2) adalah sebesar 0.289 bernilai positif dan nilai (sig) 0,007 lebih kecil dari probability 0,05 atau $0,007 < 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa Akses (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh positif

dapat diartikan bahwa semakin meningkat penerapan variabel Akses maka meningkat pula kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

Hal positif dirasakan oleh nasabah ketika Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare dalam pelayanannya memiliki peralatan yang modern dan elemen-elemen penting yang menjamin akses yang mudah bagi transaksi seperti jumlah ATM yang cukup per-cabang, jumlah teller yang terbuka dan antrian yang cepat, dan hal lain yang terkait. Artinya Akses ini sangat mempengaruhi kepuasan nasabah atau dengan kata lain, jika penerapan Akses yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

4.7.3 Pengaruh Variabel X_3 Harga terhadap Kepuasan Nasabah

Pada hasil output uji T tersebut, diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel Harga (X_3) adalah sebesar -0.036 bernilai negatif dan nilai (sig) 0,716 lebih besar dari probability 0,05 atau $0,716 > 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa Harga (X_3) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh negatif dapat diartikan bahwa semakin meningkat/menurunnya penerapan variabel Harga maka tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

Persepsi variabel Harga yang berpengaruh negatif, artinya Harga ini tidak mempengaruhi kepuasan nasabah atau dengan kata lain, jika penerapan Harga yang diberikan kepada nasabah yakni faktor yang berhubungan langsung dengan biaya-biaya yang dikenakan seperti penjelasan yang baik tentang biaya pelayanan dan biaya-biaya lainnya, jumlah saldo dari mana biaya layanan dimulai dan jumlah biaya yang wajar, sesuai atau tidak dengan apa yang diharapkan nasabah, maka tidak terpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4.7.4 Pengaruh Variabel X_4 Keterwujudan terhadap Kepuasan Nasabah

Pada hasil output uji T tersebut, diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel Keterwujudan (X_4) adalah sebesar 0.076 bernilai positif dan nilai (sig) 0,400 lebih besar dari probability 0,05 atau $0,400 > 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa Keterwujudan (X_3) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh positif dapat diartikan bahwa semakin meningkat penerapan variabel Keterwujudan maka meningkat pula kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

Persepsi variabel Keterwujudan yang berpengaruh positif, hal ini mengidentifikasi bahwa di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare, mengacu kepada suasana, perlengkapan pelayanan dan tampilan pelayanan seperti ketepatan pada pernyataan akun, kebersihan kantor dan dekorasi kantor serta hal lain yang terkait ternyata berpengaruh pada kepuasan nasabah. Artinya Keterwujudan ini sangat mempengaruhi kepuasan nasabah atau dengan kata lain, jika penerapan Keterwujudan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

4.7.5 Pengaruh Variabel X_5 Portofolio Jasa terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil output pada tabel 9, dapat diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel Portofolio Jasa (X_5) adalah sebesar 0.371 bernilai positif dan nilai (sig) 0,000 lebih kecil dari probability 0,05 atau $0,000 < 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa Portofolio Jasa (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh positif dapat diartikan bahwa semakin meningkat penerapan variabel

Portofolio Jasa maka meningkat pula kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

Hal positif dirasakan oleh nasabah ketika di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare memiliki pelayanan yang lengkap dan pelayanan yang konsisten mengikuti perkembangan dunia perbankan seperti keseluruhan layanan dan jangkauan layanan konsisten, dan hal lain yang terkait. Artinya Portofolio Jasa ini sangat mempengaruhi kepuasan nasabah atau dengan kata lain, jika penerapan Portofolio Jasa yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

4.7.6 Pengaruh Variabel X_6 Kehandalan terhadap Kepuasan Nasabah

Dapat dilihat pada hasil output uji T tersebut, diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel Kehandalan (X_6) adalah sebesar 0.223 bernilai positif dan nilai (sig) 0,022 lebih kecil dari probability 0,05 atau $0,022 < 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa Kehandalan (X_6) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh positif dapat diartikan bahwa semakin meningkat penerapan variabel Kehandalan maka meningkat pula kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

Hal positif dirasakan oleh nasabah ketika di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare memiliki sistem pengarsipan yang baik dan tidak terjadinya kesalahan dalam proses penyampaian jasa seperti tidak adanya kesalahan dalam pemberian layanan ketepatan sistem pengarsipan, dan hal lain yang terkait. Artinya Kehandalan ini sangat mempengaruhi kepuasan nasabah atau dengan kata lain, jika penerapan Kehandalan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Dengan demikian, adapun kesimpulan dari hasil uji T pada tabel 9 bahwa *Banking Service Quality* yang terdiri dari Akses X2, Keterwujudan X4, Portofolio Jasa X5 dan Keandalan X6 berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare. Sebaliknya, *Banking Service Quality* yang terdiri dari Keefektifan dan Jaminan X1 dan Harga X3 berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

Hipotesis yang telah diajukan “*Banking Service Quality* yang terdiri dari variabel Keefektifan dan Jaminan X1, Akses X2, Harga X3, Keterwujudan X4, Portofolio Jasa X5 dan Keandalan X6 berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare”. Berdasarkan hipotesis H_1 tersebut maka dalam hal penelitian ini, dari 6 Hipotesis variabel X, yang sesuai dengan yang diajukan/hipotesis tersebut terbukti yaitu ada 4 (variabel X2, X4, X5 dan X6) dan yang tidak sesuai ada 2 hipotesis (X1 dan X3)

4.8 Pembahasan Variabel *Banking Service Quality* yang Dominan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah

4.8.1 Persepsi Variabel X₁ Keefektifan dan Jaminan berpengaruh dominan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare

Hasil pengujian secara parsial atau uji-T menunjukkan bahwa variabel Keefektifan dan Jaminan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengidentifikasi tidak adanya hubungan searah antara Keefektifan dan Jaminan dengan kepuasan nasabah. Artinya pelayanan terkait Keefektifan dan jaminan tidak berpengaruh. Melihat pengertian Keefektifan dan Jaminan sendiri melibatkan kredibilitas dan keamanan sebagaimana yang disebutkan bahwa dimensi

ini condong pada kualitas fungsional seperti kompetensi dan tingkat respon yang baik dari karyawan serta keamanan, kepercayaan, kerahasiaan dan memenuhi janji pada dasarnya tidak searah dengan kepuasan nasabah, dalam hal ini Keefektifan dan Jaminan tidak menjadi acuan atau faktor yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa variabel Keefektifan dan Jaminan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar -1,056 dan $(sig) = 0,294$ lebih besar dari probability yakni $0,05$ atau $0,294 > 0,05$.

4.8.2 Persepsi Variabel X_2 Akses berpengaruh dominan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare

Hasil pengujian secara parsial atau uji-T menunjukkan bahwa variabel Akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengidentifikasi adanya hubungan searah antara Akses dengan kepuasan nasabah. Artinya pelayanan terkait Akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah atau dengan kata lain, jika Akses/Access yang diterapkan atau diberikan kepada nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa variabel Akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,757 dan $(sig) = 0,007$ lebih kecil dari probability yakni $0,05$ atau $0,007 < 0,05$.

4.8.3 Persepsi Variabel X₃ Harga berpengaruh dominan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare

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

Hasil pengujian secara parsial ini menunjukkan bahwa variabel Harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar -0,365 dan (sig) = 0,716 lebih besar dari probability yakni 0,05 atau $0,716 > 0,05$.

4.8.4 Persepsi Variabel X₄ Keterwujudan berpengaruh dominan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare

Hasil pengujian secara parsial atau uji-T menunjukkan bahwa variabel Keterwujudan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengidentifikasi tidak adanya hubungan searah antara Keterwujudan dengan kepuasan nasabah. Artinya pelayanan terkait Keterwujudan tidak begitu berpengaruh.

Hasil pengujian secara parsial ini menunjukkan bahwa variabel Keterwujudan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 0,845 dan (sig) = 0,400 lebih besar dari probability yakni 0,05 atau $0,400 > 0,05$.

4.8.5 Persepsi Variabel X₅ Portofolio Jasa berpengaruh dominan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare

Hasil pengujian secara parsial atau uji-T menunjukkan bahwa variabel Portofolio Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengidentifikasi tidak adanya hubungan searah antara Portofolio Jasa dengan kepuasan nasabah. Artinya pelayanan terkait Portofolio Jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah atau dengan kata lain, jika Portofolio Jasa/Service Portofolio yang diterapkan atau diberikan kepada nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Hasil pengujian secara parsial ini menunjukkan bahwa variabel Portofolio Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3.995 dan (sig) = 0,000 lebih kecil dari probability yakni 0,05 atau $0,000 < 0,05$.

4.8.6 Persepsi Variabel X₆ Kehandalan berpengaruh dominan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare

Hasil pengujian secara parsial atau uji-T menunjukkan bahwa variabel Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengidentifikasi adanya hubungan searah antara Kehandalan dengan kepuasan nasabah. Artinya pelayanan terkait Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah atau dengan kata lain, Jika Kehandalan/Reliability yang diterapkan atau diberikan kepada nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat

Hasil pengujian secara parsial ini menunjukkan bahwa variabel Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dibuktikan dengan

nilai t hitung sebesar 2,331 dan (sig) = 0,022 lebih kecil dari probability yakni 0,05 atau $0,022 < 0,05$.

Artinya variabel Akses X2, Portofolio Jasa X5 dan Keandalan X6 yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan yang paling dominan berpengaruh adalah Portofolio Jasa dengan nilai (sig) = 0,000. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian.

4.9 Analisis Manajemen Syariah

Manajemen Syariah merupakan suatu pengelolaan sistem manajemen dengan menggunakan prinsip syariah. Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare terhadap manajemen syariah yakni sebagai berikut:

4.9.1 Kejujuran dan Amanah (Pertanggungjawaban)

Jujur merupakan sikap yang ada pada diri manusia. Akan tetapi kebanyakan manusia sulit menerapkan sikap jujur pada dirinya, serta saat ini jarang sekali orang yang benar-benar jujur. Sikap jujur harus ditanamkan pada diri sendiri dan harus mulai diterapkan pada usia dini. Menerapkan sikap jujur pada anak di usia dini sangatlah penting, karena dengan menerapkan kejujuran pada anak, akan membiasakan anak untuk berkata dan bersikap jujur.

Sikap jujur dan amanah merupakan salah satu sikap yang ada dan dimiliki nabi Muhammad SAW, nabi sendiri menerapkan kejujuran sejak beliau masih kecil. Bahkan pada saat nabi berdagang, beliau lebih mementingkan kejujuran dibandingkan dengan keuntungan. Bahkan dengan kejujuran nabi selalu mendapatkan keberkahan dan keuntungan yang tak terhingga. Karena dengan kejujuran pasti akan membuahkan hasil yang baik. Maka dari itu nabi selalu mencontohkan dan

mengajarkan pada umatnya agar bersikap jujur dalam segala hal, baik dalam perkataan ataupun perbuatan. Dalam islam sikap jujur sangat dianjurkan serta diutamakan. Karena kejujuran merupakan tolak ukur umat yang bertaqwa.⁵⁰

Hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa sikap jujur/amanah dan tanggungjawab masih dipegang teguh oleh pihak Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare, hal ini dapat dilihat pada visi & misi dari Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare yang senantiasa memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya serta tidak adanya terjadi sogok menyogok dalam hal pelayanan yang memanfaatkan kesenangan nasabah untuk mendapatkan keuntungan terbukti dengan meratanya pelayanan yang diberikan tanpa adanya perbedaan-perbedaan dan juga dengan adanya transparansi dalam melakukan pelayanan baik dari segi biaya-biaya, syarat-syarat dan lainnya.

Kejujuran menjadi sangat penting, apalagi dalam ajaran Islam sangat menganjurkan untuk setiap orang berlaku jujur, sebagaimana dengan Q.S Al-Maidah/5: 8 yang berbunyi:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا كُوْنُوْا قَوّٰمِيْنَ لِلّٰهِ شُهَدَآءَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلٰى اَلَّا تَعْدِلُوْا اَعْدِلُوْا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿٨﴾

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil, dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada taqwa, dan

⁵⁰Nidaul Hasanah, Pentingnya Kejujuran, Blog
<https://www.kompasiana.com/nidaulhasanah/54f7c607a33311661b8b490b/pentingnya-kejujuran> (24 Juli 2019)

bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.⁵¹

Ayat diatas menjelaskan kepada kita semua tentang penting sikap keadilan, kejujuran dan amanah dalam kehidupan dan tidak menjadikan kebencian atau kesenangan yang kita hadapi sebagai cela untuk berbuat yang tidak diridhoi oleh Allah SWT.

4.9.2 Komunikatif

Memiliki komunikasi yang baik sangat diperlukan dalam pekerjaan, terlebih lagi apabila berhubungan dengan orang lain. Komunikasi sangat diperlukan untuk membangun interaksi sosial dengan masyarakat sehingga komunikasi yang baik tidak jarang memberikan kesan yang baik kepada pembicara.

Pelayanan adalah hal yang sangat vital dalam hubugannya dengan konsumen/nasabah. Hubungan yang intens dan baik akan terjalin dengan adanya komunikasi yang baik. Terlebih lagi dalam *Banking Service Quality* dalam sebuah perbankan. Salah satu etika dalam menghadapi seseorang adalah dengan memberikan tegur sapa dan ucapan selamat kepada seseorang. Inilah yang selalu diterapkan oleh karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare ketika sedang melayani nasabahnya. Hal ini sesuai dalam Q.S Ali Imran/3: 159 yakni sebagai berikut:

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

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tertulah mereka

⁵¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an per Kata Warna* (Bandung: Cordoba, 2015).

menjauhkan diri dari sekelilingmu, karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu [246] kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad. Maka bertaqwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang betawakkal kepada-Nya.⁵²

Dalam pengamatan yang telah dilakukan peneliti, Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare memiliki SOP (Standar Operasional Perusahaan) dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah. Peneliti mengamati, disetiap nasabah yang datang untuk melakukan transaksi, karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare melayani dengan baik dan penuh perhatian terutama Teller dan Customer Service melayani nasabah dengan ramah sekaligus responsive.

4.9.3 Profesional

Sikap profesional harus selalu ditumbuhkan dalam diri seorang karyawan yang bekerja dalam suatu perusahaan karena apabila tidak ada sikap profesional dalam melakukan pekerjaan maka akan berdampak buruk baik kepada karyawan tersebut maupun kepada perusahaan. Dalam melakukan kegiatan manajerial, pihak-pihak yang terkait dalam pekerjaannya harus memiliki jiwa yang profesionalisme seperti tidak mementingkan kepentingan pribadi serta selalu melakukan pekerjaan sesuai dengan aturan yang ada. Sikap profesional sangatlah dianjurkan dalam agama Islam, sebagaimana dalam Quran Suah Al-Isro/17: 84 yakni sebagai berikut:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

Terjemahnya:

Katakanlah: Tiap-tiap orang yang berbuat menurut keadaannya masing-masing”. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalan-Nya.⁵³

⁵²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an per Kata Warna* (Bandung: Cordoba, 2015).

⁵³Departemen Agama RI, *Al-Qur'an per Kata Warna* (Bandung: Cordoba, 2015), h. 329.

Dalam pengamatan yang telah dilakukan peneliti, karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare bekerja dengan sangat profesional sesuai dengan visi & misi mereka yaitu menyiapkan dan megembangkan Human capital yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi. Karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare bekerja berdasarkan aturan yang ada didalam Bank tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti secara keseluruhan, Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare dalam memberika pelayanan (*Banking Service Quality*) sesuai dengan manajemen syariah atau dengan kata lain telah menerapkan manajemen berbasis syariah dalam setiap pelayanannya kepada nasabah.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

- 5.1.1 Dari hasil perhitungan regresi linear, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa *Banking Service Quality* yakni variabel X_1 Keefektifan dan Jaminan/Effectiveness and Assurance sebesar -0.112 dan nilai (sig) 0,294 > 0,05 berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah). Variabel X_2 Akses/Access sebesar 0.289 dan nilai (sig) 0,007 < 0,05 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah). Variabel X_3 Harga/Price sebesar -0.036 dan nilai (sig) 0,716 > 0,05 berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah). Variabel X_4 Keterwujudan/Tangible sebesar 0.076 dan nilai (sig) 0,400 > 0,05 berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah). Variabel X_5 Portofolio Jasa/Service Portofolio sebesar 0.371 dan nilai (sig) 0,000 < 0,05 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah). Variabel X_6 Keandalan/Reliability sebesar 0.223 dan nilai (sig) 0,022 < 0,05 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah).
- 5.1.2 Faktor yang lebih dominan diantara *Banking Service Quality* yang terdiri dari Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Keandalan dari hasil penelitian ini adalah Portofolio Jasa dengan (sig) 0.000 yang sangat berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Nasabah.

5.2 Saran

Setelah merumuskan hasil penelitian dan kesimpulan, maka penulis memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian, semoga menjadi masukan dan pertimbangan dari pihak-pihak yang berkepentingan. Saran tersebut sebagai berikut:

- 5.2.1 Pelayanan kepada nasabah dari pihak Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare dapat dipertahankan untuk jangka waktu yang panjang. Pelayanan saat transaksi yang berkaitan dengan indikator *Banking Service Quality* terkhusus yang betul-betul berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- 5.2.2 Pelayanan yang diberikan kepada calon nasabah ataupun nasabah yang sudah lama harus memenuhi beberapa faktor pendukung mutu pelayanan yang ada serta memenuhi ciri-ciri pelayanan yang baik agar calon nasabah atau nasabah lama bisa terus merasakan puas saat melakukan transaksi di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare
- 5.2.3 Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan bisa lebih baik dari penelitian yang penulis lakukan serta lebih menambah beberapa variabel atau hal-hal lain yang lebih berkaitan agar kedepannya muncul penelitian-penelitian yang memiliki manfaat yang baik bagi semua kalangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. Nur Rianto Al. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*.
- Azwar, S. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bagong Suyanto, Sutinah. 2007. *Metode Penelitian Sosial*, Ed. I Cet. III. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bahia, Kamilia dan Nantel. 2000. "A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Banks,". *International Journal of Marketing*.
- Bank Indonesia. 2001. *Biro Perbankan Syariah*.
- Cooper, D. R. dan C.W. Emory. 1995. *Metode Penelitian Bisnis*, jilid '1. Jakarta: Edisi Penerbit Erlangga.
- Departemen Agama RI. 2015. *Al-Qur'an per Kata Warna*. Bandung: Cordoba.
- Engel, James F. et.al. 1992. *Perilaku Konsumen*, alih bahasa FX Budiyanto. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality dan Satisfication*. Yogyakarta: Andi.
- Ferdinard, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Unviersitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- _____. 2012. *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20 Edisi 6"*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen (Dasar, Pengertian dan Masalah)* Cet VI. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendri Wijaya, Irfan Syauqi Beik, dan Bagus Sartono. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta,". *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, No. 3.
- Herry Buchory dan Djasmin Saladin. 2006. *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Marketing Plus 2000: Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Kotler, P., Keller. 2009. *Marketing Management*. Prentice Hall: New Jersey.
- Lubis, Alfi Syahri. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. SUCOFINDO Batam”. Skripsi; Jurusan Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam: Batam.
- Muhlis. 2016. “Pengaruh Persepsi Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BPD DIY Unit Usaha Syariah Yogyakarta”. Tesis; Hukum Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta: Yogyakarta.
- Muhtosim, Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Nawawi, Ismail Nawawi. 2007. *Manajemen Publik, Kajian Teori, Reformasi, Strategi dan Implementasi*. Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Putri, Eskasari. 2009. “Analisis *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Bank Jateng Kota Surakarta”. Skripsi; Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta: Surakarta.
- Rambat Supriyadi dan A. Hamdani. 2009. *Manajamene Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rifai, Bahtiar. 2011. “Pengaruh *Bank Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dan Word Of Mouth Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri”. Tesis tidak diterbitkan; Program Studi Kajian Timur Tengah dan Islam Program Pascasarjana, Universitas Indonesia: Jakarta.
- Rivai, Veithzal, Andria Permata Veithzal dan Ferry N. Idroes. 2007. *Bank and Financial Institution Management Convencional and Sharia System*, Cet. 1. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Semaun, Syahriyah. 2017. “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Negeri (Studi pada STAIN Parepare)”. Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian dan Pengembangan Masyarakat (P3M) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare: Parepare.
- Sinn, Ahmad Ibrahim Abu. 2006. *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Kajian Historis dan Kontemporer*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sri Sumardiningih, et al., eds. 2012. “Pengaruh Dimensi Bank Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank,”. *Jurnal Ekonomi*, No. 2.
- Sugiyono. 2006. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tho'in, Muhammad. 2000. "Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali". *Jurnal Ekonomi*: Surakarta, 2000.
- Tim Penyusun. 2013. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi. Parepare: STAIN Parepare.
- Wisnalmawati. 2005. "Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang.". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No. 3.
- Nidaul Hasanah, Pentingnya Kejujuran, Blog
<https://www.kompasiana.com/nidaulhasanah/54f7c607a33311661b8b490b/pentingnya-kejujuran> (24 Juli 2019)







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
 PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-533 /In.39/Febr/05/2019
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
 Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)
 di
 KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : SITTI KHALIZDHA HASRI
 Tempat/Tgl. Lahir : BOJO, 13 Januari 1999
 NIM : 15.2300.062
 Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
 Semester : VIII (Delapan)
 Alamat : DESA BOJO, KECAMATAN MALLUSETASI, KABUPATEN BARRU

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

"PENGARUH *BANKING SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) KCP PAREPARE"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Mei sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan bersama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

1 Mei 2019



Amirul Karim Zubair



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jalan Veteran Nomor 28, Parepare Telp. (0421) 23594, Fax (0421) 27719, Kode Pos 91111
 Email : dpmptsp@pareparekota.go.id; Website : www.dpmptsp.pareparekota.go.id
PAREPARE

Nomor : 292/IPM/DPM-PTSP/5/2019
 Lampiran : -
 Perihal : **Izin Penelitian**

Yth. Parepare, 14 May 2019
 Pimpinan Bank Tabungan Negara (BTN) KCP
 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. Peraturan Walikota Parepare No.39 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare
6. Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Nomor : B 533/In.39/Febl/05/2019 tanggal 14 Mei 2019 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian.

Setelah memperhatikan hal tersebut, Pemerintah Kota Parepare (Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare) dapat memberikan Izin Penelitian kepada :

N a m a : Sitti Khalidha Hasri
Tempat/Tgl. Lahir : Bojo / 13/01/1999
Jenis Kelamin : Wanita
Pekerjaan / Pendidikan : Mahasiswa / S1
Program Studi : Perbankan Syariah
A l a m a t : Sogae
 Jl. Sultan Hasanuddin, Poros Parepare Makassar
 Desa Bojo, Kec. Mallusetasi
 Kab. Barru

Bermaksud untuk melakukan **Penelitian/Wawancara** di Kota Parepare dengan judul :
 Pengaruh Banking Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP
 Parepare

Selama : TMT 14/05/2019 S/D 15/07/2019
Pengikut/Peserta : Tidak Ada

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera dibelakang Surat Izin Penelitian ini.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku.



Kepala Dinas Penanaman Modal
 Dan Pelayanan Terpadu Satu
 Pintu Kota Parepare

HI. ANDI RUSIA, SH., MH
 Pangkat : Pembina Utama Muda
 NIP. 19620915 198101 2 001

TEMBUSAN : Kepada Yth.
 1 Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Cq. Kepala BKB Sulsel di Makassar
 2 Walikota Parepare di Parepare
 3 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam
 Negeri (IAIN) Parepare di Parepare
 4 Saudara Sitti Khalidha Hasri

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Sulaiman
Jabatan : Sub Branch Head

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Sitti Khalizdha Hasri
Nim : 15.2300.062
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Telah selesai melakukan penelitian di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Jl. Andi Makkasau NO 115-117 Parepare selama 2 bulan, terhitung mulai tanggal 15 Mei 2019 sampai 15 juli 2019 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**PENGARUH BANKING SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) KCP PAREPARE**"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya

Parepare, 16 Juli 2019




Muhammad Sulaiman
Sub Branch Head

KUESIONER PENELITIAN
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
IAIN PAREPARE

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Responden

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH BANKING SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) KCP PAREPARE”, maka saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan yang telah disediakan. Semua informasi yang diterima akan dijaga kerahasiaannya. Informasi yang Bapak/Ibu sampaikan akan menjadi bahan masukan bagi peningkatan pelayanan terhadap nasabah.

Atas kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

SITTI KHALIZDHA HASRI

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) seberapa besar tingkat persetujuan Anda terhadap pertanyaan-pertanyaan berikut.

Jawaban yang tersedia berupa skala Likert yaitu:

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

N = Netral

PROFIL RESPONDEN

1. Nama :
2. Alamat :
3. No. Telp :
4. Usia :
5. Jenis Kelamin :
6. Pendidikan Terakhir :
7. Pekerjaan :
8. Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare?
Jawab;

PERTANYAAN PENELITIAN**A. Variabel Keefektifan dan Jaminan (Effectiveness and Assurance) (X1)**

No	Item Pertanyaan	Pendapat Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare ramah dan memiliki respon yang baik dalam melayani nasabah					
2	Karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare mempunyai pengetahuan yang luas					
3	Pelayanan yang cepat/ tidak ada keterlambatan selalu diberikan oleh Karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare					

4	Keamanan saat bertransaksi di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare sangat terjaga					
5	Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare memiliki reputasi yang bagus, dapat menjaga kepercayaan yang diberikan dan menjaga kerahasiaan nasabah					

B. Variabel Akses (Access) (X2)

No	Item Pertanyaan	Pendapat Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare menyediakan fasilitas ATM yang baik					
2	Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare memiliki jumlah teller yang memadai					
3	Antrian di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare tidak lambat (cepat)					
4	Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare memiliki perlengkapan yang modern					
5	Bertransaksi di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare sangat mudah					

C. Variabel Harga (Price) (X3)

No	Item Pertanyaan	Pendapat Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Biaya Administrasi di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare terjangkau bagi nasabah					
2	Penjelasan dari pihak Bank tentang biaya-biaya yang ada saat bertransaksi sangat baik					
3	Syarat pembukaan rekening tabungan yang mudah					
4	Transparansi tentang biaya-biaya yang ada sangat jelas dari pihak Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare					
5	Saldo minimum tabungan yang ditetapkan di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare lebih rendah daripada bank-bank lainnya					

D. Variabel Keterwujudan (Tangible) (X4)

No	Item Pertanyaan	Pendapat Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Petunjuk layanan transaksi di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare sangat jelas					
2	Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare memiliki ketersediaan perlengkapan pelayanan yang cukup					
3	Pegawai di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare Rapih dan Elok dipandang					
4	Kantor Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare sangat bersih, rapih dan nyaman					
5	Dekorasi ruangan Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare sangat baik					

E. Variabel Portofolio Jasa (Service Portofolio) (X5)

No	Item Pertanyaan	Pendapat Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Layanan Phone Banking dan SMS Banking sangat baik di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare					
2	Layanan transfer antar bank melalui ATM sangat baik di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare					

3	Layanan Pembayaran melalui ATM sangat baik di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare					
4	Layanan Internet Banking sangat baik di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare					
5	Keseluruhan layanan di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare terjangkau dan konsisten					

F. Variabel Keandalan (Reliability) (X6)

No	Item Pertanyaan	Pendapat Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare jarang bahkan tidak pernah melakukan kesalahan dalam pemberian layanan ke nasabah					
2	Saat melakukan kesalahan, kemampuan karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare cepat dan tanggap dalam melakukan koreksi atas kesalahan tersebut sehingga bisa teratasi dengan baik					
3	Karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare memberikan penjelasan yang baik kepada nasabah terkait transaksi yang dilakukan					

4	Karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare sangat teliti dalam mencatat tiap transaksi					
5	Penjelasan terkait produk Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare sangat jelas dan baik					

G. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Item Pertanyaan	Pendapat Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas karena tingkat respon yang baik dari karyawan serta keamanan saat bertransaksi					
2	Saya merasa puas karena peralatan yang ada saat transaksi modern serta akses untuk bertransaksi mudah					
3	Saya merasa puas karena biaya-biaya transaksi murah					
4	Saya merasa puas karena suasana yang kondusif, bersih dan rapi serta perlengkapan pelayanannya lengkap					
5	Saya merasa puas karena Layanan Internet banking, SMS banking, dll sangat efisien membantu saya untuk bertransaksi					
6	Saya merasa puas karena penjelasan yang baik dari karyawan serta ketelitian karyawan dalam bertransaksi					

```

DESCRIPTIVES VARIABLES=TOTAL_X1 TOTAL_X2 TOTAL_X3 TOTAL_X4 TOTAL_X5 TOTAL_X6
TOTAL_Y TOTAL_JAWABAN

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

RELIABILITY
/VARIABLES=TOTAL_X1 TOTAL_X2 TOTAL_X3 TOTAL_X4 TOTAL_X5 TOTAL_X6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

```

Descriptives

[DataSet1] F:\NEW.sav

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
Keefektifan dan Jaminan X1	98	20.47	2.513
Akses X2	98	19.45	2.883
Harga X3	98	19.56	2.725
Keterwujudan X4	98	19.72	2.693
Portofolio Jasa X5	98	19.43	2.601
Kehandalan X6	98	19.43	2.565
Kepuasan Nasabah Y	98	24.24	2.667
Total Jawaban	98	142.31	11.892
Valid N (listwise)	98		

PAREPARE

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=TOTAL_X1 TOTAL_X2 TOTAL_X3 TOTAL_X4 TOTAL_X5 TOTAL_X6 TOTAL_Y T
OTAL_JAWABAN
/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

[DataSet1] F:\NEW.sav



Correlations

		Keefektifan dan Jaminan X1	Akses X2	Harga X3	Keterwujudan X4	Portofolio Jasa X5	Kehan dalam X6	Kepuasan Nasabah Y	Total Jawaban
Keefektifan dan Jaminan X1	Pearson Correlation	1	.526**	.283**	.228*	.288**	.319**	.238*	.640**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.024	.004	.001	.018	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Akses X2	Pearson Correlation	.526**	1	.529**	.263**	.237*	.389**	.427**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.009	.019	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Harga X3	Pearson Correlation	.283**	.529**	1	.294**	.142	.237*	.223*	.616**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.003	.164	.019	.027	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Keterwujudan X4	Pearson Correlation	.228*	.263**	.294**	1	.289**	.117	.253*	.551**
	Sig. (2-tailed)	.024	.009	.003		.004	.250	.012	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98

Portofolio Jasa X5	Pearson Correlation	.288**	.237*	.142	.289**	1	.261**	.478**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.004	.019	.164	.004		.009	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Kehandalan X6	Pearson Correlation	.319**	.389**	.237*	.117	.261**	1	.397**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.019	.250	.009		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Kepuasan Nasabah Y	Pearson Correlation	.238*	.427**	.223*	.253*	.478**	.397**	1	.677**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.027	.012	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Total Jawaban	Pearson Correlation	.640**	.766**	.616**	.551**	.598**	.604**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98

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

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



```

RELIABILITY
/VARIABLES=TOTAL_X1 TOTAL_X2 TOTAL_X3 TOTAL_X4 TOTAL_X5 TOTAL_X6 TOTAL_Y T
OTAL_JAWABAN
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1] F:\NEW.sav

Scale: ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	98	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	8

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT TOTAL_Y
/METHOD=ENTER TOTAL_X1 TOTAL_X2 TOTAL_X3 TOTAL_X4 TOTAL_X5 TOTAL_X6
/RESIDUALS NORM(ZRESID)

/SAVE RESID.

```

Regression

[DataSet1] F:\NEW.sav

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kehandalan X6, Keterwujudan X4, Harga X3, Portofolio Jasa X5, Keefektifan dan Jaminan X1, Akses X2 ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y

PAREPARE

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.614 ^a	.377	.336	2.173

a. Predictors: (Constant), Kehandalan X6, Keterwujudan X4, Harga X3, Portofolio Jasa X5, Keefektifan dan Jaminan X1, Akses X2

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	260.518	6	43.420	9.197	.000 ^a
	Residual	429.605	91	4.721		
	Total	690.122	97			

a. Predictors: (Constant), Kehandalan X6, Keterwujudan X4, Harga X3, Portofolio Jasa X5, Keefektifan dan Jaminan X1, Akses X2

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y

Coefficients^a

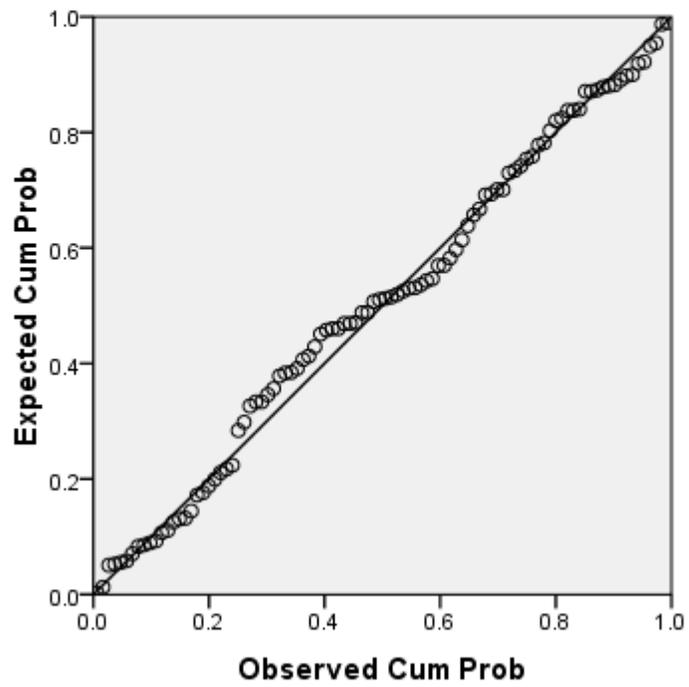
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.583	2.658		3.229	.002		
	Keefektifan dan Jaminan X1	-.112	.106	-.106	-1.056	.294	.683	1.463
	Akses X2	.289	.105	.312	2.757	.007	.534	1.873
	Harga X3	-.036	.097	-.036	-.365	.716	.692	1.445
	Keterwujudan X4	.076	.089	.076	.845	.400	.839	1.191
	Portofolio Jasa X5	.371	.093	.362	3.995	.000	.835	1.197
	Kehandalan X6	.223	.096	.215	2.331	.022	.805	1.242

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y



Jawaban Responden Pada Pernyataan Terkait Keefektifan dan Jaminan (X1)

Responden	Keefektifan dan Jaminan (X1)					Total
	1	2	3	4	5	
1	5	5	4	4	4	22
2	5	5	2	4	3	19
3	4	4	3	3	4	18
4	5	5	4	5	5	24
5	5	4	4	5	5	23
6	5	3	5	5	4	22
7	5	5	5	5	5	25
8	5	5	5	5	5	25
9	4	4	4	5	5	22
10	3	3	3	4	4	17
11	4	4	4	4	4	20
12	4	5	3	4	5	21
13	3	3	2	4	4	16
14	5	5	4	5	4	23
15	4	4	5	5	4	22
16	4	3	3	4	4	18
17	5	5	5	4	4	23
18	4	4	3	4	4	19
19	4	5	3	4	5	21
20	4	4	5	4	4	21
21	5	5	5	5	5	25
22	5	5	4	4	4	22
23	4	3	4	4	4	19
24	5	3	3	4	3	18
25	4	4	5	5	4	22
26	5	5	5	5	5	25
27	4	5	4	5	4	22
28	4	4	4	4	4	20
29	4	5	4	5	4	22
30	4	4	3	4	3	18
31	4	3	4	4	4	19
32	5	3	3	4	3	18

Responden	Keefektifan dan Jaminan (X1)					Total
	1	2	3	4	5	
33	4	4	5	5	4	22
34	5	5	5	5	5	25
35	4	5	4	5	4	22
36	5	4	4	4	4	21
37	4	4	3	5	5	21
38	4	4	5	5	4	22
39	3	3	4	3	4	17
40	3	4	3	4	4	18
41	3	4	3	4	4	18
42	4	3	4	4	4	19
43	5	3	3	4	3	18
44	4	4	5	5	4	22
45	5	5	5	5	5	25
46	4	5	4	5	4	22
47	4	3	4	4	4	19
48	4	3	4	3	2	16
49	3	3	3	3	3	15
50	4	3	4	3	4	18
51	4	5	4	4	4	21
52	5	3	5	5	2	20
53	5	5	5	5	5	25
54	5	4	4	5	5	23
55	3	4	4	5	4	20
56	4	4	4	3	4	19
57	5	4	3	3	3	18
58	4	3	4	3	3	17
59	4	4	4	5	4	21
60	4	3	4	5	4	20
61	5	5	4	4	5	23
62	5	4	4	5	5	23
63	3	4	4	5	4	20
64	4	4	4	3	4	19
65	4	3	4	3	2	16
66	3	3	4	5	3	18

Responden	Keefektifan dan Jaminan (X1)					Total
	1	2	3	4	5	
67	4	3	4	3	4	18
68	4	5	4	4	4	21
69	5	3	5	5	3	21
70	5	4	4	5	5	23
71	3	4	4	5	4	20
72	4	4	4	3	4	19
73	4	5	4	4	4	21
74	5	5	5	5	5	25
75	5	4	4	5	5	23
76	3	4	4	5	4	20
77	4	4	4	3	4	19
78	5	5	4	5	4	23
79	3	4	4	4	3	18
80	3	4	4	4	4	19
81	3	4	4	4	3	18
82	5	4	3	3	3	18
83	4	3	4	3	3	17
84	4	4	4	5	4	21
85	4	3	4	5	4	20
86	5	5	4	4	5	23
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	5	5	5	5	5	25
91	3	4	3	3	4	17
92	5	5	5	5	5	25
93	4	4	3	4	4	19
94	3	3	4	4	4	18
95	3	4	4	4	3	18
96	5	4	5	5	5	24
97	4	3	4	4	4	19
98	4	4	4	4	4	20
						2006

Jawaban Responden Pada Terhadap Pernyataan Terkait Akses (X2)

Responden	Akses (X2)					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	1	1	2	5	2	11
3	3	2	2	3	3	13
4	4	4	3	3	4	18
5	4	3	4	4	4	19
6	3	2	5	2	3	15
7	5	5	5	5	5	25
8	4	4	4	4	4	20
9	3	4	5	3	4	19
10	4	4	4	3	3	18
11	3	3	4	3	4	17
12	5	4	3	4	4	20
13	3	2	2	3	2	12
14	4	4	5	4	4	21
15	3	4	4	4	3	18
16	4	5	5	5	4	23
17	5	5	5	5	5	25
18	5	4	5	3	4	21
19	4	3	3	3	4	17
20	3	4	5	5	4	21
21	5	5	5	4	4	23
22	4	4	3	4	3	18
23	3	4	5	5	5	22
24	3	5	4	5	5	22
25	4	5	4	4	4	21
26	5	5	5	5	5	25
27	3	5	4	3	4	19
28	4	4	3	3	3	17
29	4	4	4	3	4	19
30	3	3	4	5	4	19
31	3	4	5	3	5	20
32	3	5	4	4	4	20

Responden	Akses (X2)					Total
	1	2	3	4	5	
33	4	5	4	4	4	21
34	5	5	3	3	5	21
35	3	5	4	5	4	21
36	3	4	3	4	4	18
37	4	3	4	3	2	16
38	3	3	3	3	3	15
39	4	3	4	3	4	18
40	4	5	4	4	4	21
41	5	3	5	5	2	20
42	3	4	3	3	3	16
43	3	5	4	3	2	17
44	4	5	4	5	4	22
45	5	5	3	4	4	21
46	3	5	4	4	4	20
47	3	3	4	4	4	18
48	2	3	4	5	4	18
49	3	3	3	4	3	16
50	4	3	5	4	4	20
51	4	4	5	4	3	20
52	5	5	2	5	5	22
53	5	5	5	4	4	23
54	5	5	5	5	5	25
55	5	3	4	4	5	21
56	3	3	4	4	3	17
57	3	3	4	3	4	17
58	4	3	4	3	4	18
59	4	4	3	4	3	18
60	4	5	4	5	4	22
61	5	4	4	5	5	23
62	5	5	5	4	3	22
63	5	3	4	4	3	19
64	3	3	4	4	3	17
65	2	3	4	5	4	18
66	3	3	3	4	4	17

Responden	Akses (X2)					Total
	1	2	3	4	5	
67	4	3	5	5	4	21
68	4	4	5	3	4	20
69	5	5	2	4	4	20
70	5	5	5	5	4	24
71	5	3	4	3	3	18
72	3	3	4	5	4	19
73	4	4	5	5	4	22
74	5	5	5	4	5	24
75	5	5	5	5	4	24
76	5	3	4	3	4	19
77	3	3	4	4	4	18
78	4	4	3	4	3	18
79	4	3	3	3	3	16
80	5	4	3	4	3	19
81	4	4	5	4	4	21
82	3	3	3	5	5	19
83	4	3	4	4	4	19
84	4	4	4	4	4	20
85	4	5	3	4	4	20
86	5	4	3	5	5	22
87	4	4	4	4	4	20
88	4	3	3	3	3	16
89	5	5	5	4	4	23
90	5	5	5	4	5	24
91	4	4	3	4	3	18
92	5	4	5	4	5	23
93	3	3	3	4	4	17
94	3	4	4	4	4	19
95	4	3	3	4	4	18
96	5	3	4	5	5	22
97	4	2	2	2	2	12
98	4	2	2	3	4	15
						1906

Jawaban Responden Pada Pernyataan Terkait Harga (X3)

Responden	Harga (X3)					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	5	4	4	21
2	3	5	2	4	3	17
3	3	3	4	3	3	16
4	4	4	3	4	3	18
5	5	5	4	4	5	23
6	3	5	2	5	3	18
7	5	5	5	5	5	25
8	5	4	4	4	3	20
9	4	4	5	4	3	20
10	3	3	4	4	3	17
11	3	4	4	4	3	18
12	4	4	4	4	4	20
13	3	4	3	2	3	15
14	3	4	4	3	4	18
15	4	3	3	4	4	18
16	5	4	5	4	4	22
17	4	4	4	3	4	19
18	4	4	3	3	3	17
19	5	3	4	3	5	20
20	4	3	3	4	4	18
21	5	5	4	4	3	21
22	5	5	3	3	5	21
23	4	5	4	4	4	21
24	4	5	5	5	3	22
25	3	4	5	4	5	21
26	5	5	5	5	5	25
27	3	2	2	4	4	15
28	3	3	3	3	3	15
29	3	4	4	3	4	18
30	4	4	4	3	4	19
31	5	4	5	4	3	21
32	3	4	4	3	4	18

Responden	Harga (X3)					Total
	1	2	3	4	5	
33	4	4	4	4	4	20
34	3	4	4	3	4	18
35	5	4	5	5	4	23
36	3	4	3	4	4	18
37	3	3	4	4	3	17
38	3	3	3	4	4	17
39	4	3	5	3	3	18
40	4	4	5	3	4	20
41	5	5	3	5	4	22
42	3	3	3	5	4	18
43	4	3	4	2	4	17
44	4	3	4	4	4	19
45	4	4	5	4	4	21
46	3	4	4	5	4	20
47	5	5	5	5	5	25
48	3	3	3	3	3	15
49	4	3	3	4	3	17
50	4	5	4	4	4	21
51	4	5	4	4	5	22
52	4	4	5	5	4	22
53	5	5	4	4	5	23
54	5	5	5	5	5	25
55	4	5	4	3	5	21
56	4	4	4	3	3	18
57	3	4	4	4	3	18
58	3	4	4	4	4	19
59	3	3	3	3	3	15
60	4	5	3	5	5	22
61	5	5	5	5	5	25
62	5	4	4	5	5	23
63	3	4	4	5	4	20
64	4	4	4	3	4	19
65	3	4	3	4	4	18
66	4	4	4	4	4	20

Responden	Harga (X3)					Total
	1	2	3	4	5	
67	4	5	5	5	5	24
68	4	5	4	5	3	21
69	4	3	4	3	3	17
70	3	4	3	2	2	14
71	3	3	3	3	3	15
72	3	4	3	4	4	18
73	5	4	4	4	4	21
74	3	5	5	2	5	20
75	4	5	5	5	4	23
76	4	5	4	5	4	22
77	4	3	4	3	4	18
78	2	2	1	4	5	14
79	3	3	3	3	4	16
80	4	4	3	5	5	21
81	4	4	4	5	5	22
82	2	5	5	2	3	17
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	4	3	19
85	4	4	4	3	3	18
86	5	5	5	5	5	25
87	4	4	4	4	4	20
88	4	3	4	3	3	17
89	4	4	4	4	2	18
90	5	4	3	4	2	18
91	5	4	5	5	5	24
92	4	5	5	5	3	22
93	4	4	4	4	4	20
94	4	4	4	4	3	19
95	4	4	4	3	3	18
96	5	5	5	5	5	25
97	3	4	4	4	5	20
98	3	4	4	4	3	18
						1917

Jawaban Responden Pada Pernyataan Terkait Keterwujudan (X4)

Responden	Keterwujudan (X4)					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	3	2	2	1	12
3	3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	4	3	18
5	4	4	4	4	4	20
6	5	5	2	5	5	22
7	5	5	5	5	5	25
8	5	4	4	4	4	21
9	3	3	4	2	2	14
10	3	3	4	4	3	17
11	4	3	4	4	4	19
12	4	4	4	4	4	20
13	4	3	4	4	3	18
14	5	4	4	5	5	23
15	2	3	4	4	4	17
16	4	3	4	3	4	18
17	3	5	3	3	3	17
18	4	4	4	3	4	19
19	4	4	4	5	4	21
20	4	4	5	3	5	21
21	5	4	4	3	3	19
22	4	5	4	4	4	21
23	5	5	4	3	4	21
24	3	4	4	4	5	20
25	5	4	4	5	5	23
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	4	4	5	23
28	4	3	4	4	5	20
29	3	4	4	4	3	18
30	3	4	4	4	4	19
31	3	3	3	3	3	15
32	3	3	4	3	4	17

Responden	Keterwujudan (X4)					Total
	1	2	3	4	5	
33	5	4	4	4	4	21
34	5	4	4	5	4	22
35	4	5	5	4	5	23
36	4	3	3	4	4	18
37	4	4	3	5	5	21
38	3	4	4	4	4	19
39	4	3	4	3	3	17
40	3	3	4	3	5	18
41	5	5	5	5	5	25
42	2	3	4	5	4	18
43	4	5	4	5	4	22
44	4	4	4	4	4	20
45	4	3	3	4	3	17
46	3	5	4	3	3	18
47	5	5	5	3	3	21
48	4	4	5	4	4	21
49	5	5	5	4	4	23
50	4	5	4	4	4	21
51	4	3	4	5	5	21
52	4	3	4	3	3	17
53	4	3	4	4	4	19
54	4	3	4	4	4	19
55	3	3	3	3	3	15
56	4	4	5	5	3	21
57	4	3	5	4	5	21
58	5	4	4	4	5	22
59	4	3	4	4	4	19
60	2	5	5	2	3	17
61	5	5	5	5	3	23
62	5	5	5	5	5	25
63	5	3	4	3	3	18
64	3	3	4	4	4	18
65	3	5	5	4	3	20
66	2	2	3	4	3	14

Responden	Keterwujudan (X4)					Total
	1	2	3	4	5	
67	5	5	5	4	5	24
68	4	3	5	5	5	22
69	4	3	4	3	4	18
70	1	4	4	3	4	16
71	3	3	4	3	4	17
72	3	5	4	4	4	20
73	4	5	3	4	4	20
74	5	2	5	4	3	19
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	5	21
78	5	5	5	5	5	25
79	3	4	4	4	4	19
80	4	3	3	5	4	19
81	5	3	3	3	3	17
82	3	4	4	4	4	19
83	4	4	4	4	4	20
84	3	4	4	4	4	19
85	4	5	5	5	5	24
86	5	4	4	4	4	21
87	4	4	4	4	4	20
88	3	3	4	3	3	16
89	2	3	4	3	4	16
90	5	4	5	5	4	23
91	4	4	5	5	5	23
92	5	4	5	5	4	23
93	4	4	4	4	4	20
94	3	4	4	4	4	19
95	4	3	4	4	4	19
96	5	5	5	5	5	25
97	3	3	4	4	4	18
98	4	3	5	4	3	19
						1933

Jawaban Responden Pada Pernyataan Terkait Portofolio Jasa (X5)

Responden	Portofolio Jasa (X5)					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	3	4	5	20
3	3	3	3	3	3	15
4	5	4	4	4	4	21
5	5	4	4	4	4	21
6	2	2	2	3	2	11
7	5	5	5	5	5	25
8	3	3	3	3	4	16
9	4	4	4	4	4	20
10	3	3	3	3	3	15
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	3	3	4	3	3	16
14	3	4	4	5	3	19
15	5	4	4	4	3	20
16	3	4	3	3	4	17
17	3	3	3	3	3	15
18	3	4	4	3	5	19
19	4	4	4	4	5	21
20	5	3	5	5	3	21
21	5	4	5	4	4	22
22	5	4	4	4	4	21
23	4	4	3	4	4	19
24	5	5	4	4	3	21
25	5	5	5	4	4	23
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	5	4	24
28	4	5	3	4	4	20
29	4	3	3	4	5	19
30	5	4	5	4	4	22
31	4	3	4	4	5	20
32	4	4	4	4	5	21

Responden	Portofolio Jasa (X5)					Total
	1	2	3	4	5	
33	5	4	4	4	4	21
34	4	5	4	3	4	20
35	5	5	4	4	4	22
36	3	4	3	4	4	18
37	3	4	3	4	4	18
38	4	3	3	3	3	16
39	4	4	3	4	3	18
40	5	3	3	4	3	18
41	4	3	4	3	3	17
42	5	3	4	4	4	20
43	5	4	4	3	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	5	4	3	5	5	22
46	5	4	4	4	5	22
47	3	3	4	3	4	17
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	3	19
50	4	4	4	4	4	20
51	5	5	5	5	5	25
52	3	3	4	3	4	17
53	3	4	3	5	4	19
54	4	5	4	4	4	21
55	3	4	3	4	4	18
56	4	4	4	3	5	20
57	4	3	3	5	4	19
58	5	3	3	3	3	17
59	4	2	2	3	4	15
60	3	4	3	3	4	17
61	3	4	3	4	3	17
62	4	4	5	5	5	23
63	4	4	5	4	5	22
64	4	4	3	4	3	18
65	3	5	4	4	4	20
66	4	4	4	3	4	19

Responden	Portofolio Jasa (X5)					Total
	1	2	3	4	5	
67	4	4	4	3	4	19
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	4	20
71	5	5	5	5	5	25
72	4	4	4	2	2	16
73	4	3	3	4	3	17
74	3	3	3	4	3	16
75	4	4	4	3	3	18
76	3	3	5	4	3	18
77	3	3	5	5	3	19
78	5	5	4	3	3	20
79	4	4	2	2	3	15
80	4	4	5	3	3	19
81	4	3	3	3	3	16
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	3	3	5	19
84	3	5	5	4	3	20
85	5	5	5	5	3	23
86	4	4	2	2	3	15
87	3	4	4	3	3	17
88	4	4	4	3	4	19
89	4	4	3	4	3	18
90	5	5	5	5	5	25
91	5	4	3	4	4	20
92	5	5	5	4	4	23
93	4	4	4	4	4	20
94	4	4	3	3	4	18
95	4	5	4	3	5	21
96	5	5	5	5	4	24
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
						1904

Jawaban Responden Pada Pernyataan Terkait Kehandalan (X6)

Responden	Kehandalan (X6)					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	3	4	3	2	16
3	3	3	3	3	4	16
4	4	4	4	5	5	22
5	4	4	4	4	4	20
6	5	3	3	5	5	21
7	5	5	5	5	5	25
8	3	4	5	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	3	3	3	3	3	15
11	4	4	4	4	4	20
12	3	4	4	4	4	19
13	3	4	3	3	3	16
14	5	4	4	4	4	21
15	4	4	4	3	4	19
16	5	5	5	5	5	25
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	3	4	4	19
19	3	3	3	3	3	15
20	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	5	5	25
22	4	4	4	4	4	20
23	4	3	4	4	4	19
24	3	3	3	3	4	16
25	4	4	4	4	4	20
26	5	5	5	5	5	25
27	2	2	1	4	5	14
28	3	3	3	3	4	16
29	4	4	3	5	4	20
30	4	4	4	5	3	20
31	4	4	4	5	5	22
32	4	4	3	4	5	20

Responden	Kehandalan (X6)					Total
	1	2	3	4	5	
33	3	4	4	3	3	17
34	4	4	3	3	4	18
35	3	3	3	3	5	17
36	4	3	4	3	5	19
37	4	4	5	4	4	21
38	3	3	4	3	4	17
39	4	4	4	3	4	19
40	4	4	4	4	5	21
41	3	3	3	3	4	16
42	3	3	3	5	4	18
43	4	4	5	5	5	23
44	5	4	5	5	4	23
45	4	3	3	3	4	17
46	4	5	4	3	3	19
47	4	5	4	3	4	20
48	4	4	4	5	4	21
49	3	4	4	5	4	20
50	4	3	4	4	3	18
51	5	5	4	3	3	20
52	3	5	5	3	3	19
53	5	5	5	5	5	25
54	5	4	4	5	5	23
55	3	4	4	5	4	20
56	4	4	4	3	4	19
57	4	4	4	4	5	21
58	4	3	3	3	4	17
59	3	4	4	4	3	18
60	3	4	4	4	4	19
61	3	3	3	3	3	15
62	5	5	5	5	5	25
63	3	4	5	5	4	21
64	3	4	3	3	4	17
65	5	3	3	4	4	19
66	3	5	4	5	4	21

Responden	Kehandalan (X6)					Total
	1	2	3	4	5	
67	3	4	4	4	3	18
68	4	4	4	4	4	20
69	4	3	3	4	3	17
70	3	5	4	5	5	22
71	5	5	5	4	3	22
72	3	4	3	4	4	18
73	4	4	4	3	4	19
74	4	4	4	4	5	21
75	3	3	3	3	4	16
76	3	5	4	4	4	20
77	3	3	3	4	3	16
78	4	3	4	5	4	20
79	4	3	4	4	4	19
80	4	3	4	4	4	19
81	4	3	4	4	4	19
82	3	3	3	3	3	15
83	5	5	5	4	5	24
84	4	3	4	4	4	19
85	4	3	4	4	4	19
86	4	3	4	4	4	19
87	4	3	4	4	4	19
88	3	3	3	3	3	15
89	5	4	3	5	4	21
90	4	5	5	5	4	23
91	4	3	4	3	5	19
92	5	5	5	5	4	24
93	3	4	3	4	4	18
94	3	4	3	4	4	18
95	4	3	3	3	3	16
96	3	5	4	3	4	19
97	3	4	4	4	4	19
98	5	5	4	4	4	22
						1904

Jawaban Responden Pada Pernyataan Terkait Kepuasan Nasabah (Y)

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

Responden	Kepuasan Nasabah (Y)						Total
	1	2	3	4	5	6	
33	4	4	5	4	5	4	26
34	4	4	3	4	3	4	22
35	4	4	3	4	3	5	23
36	4	4	3	4	4	4	23
37	4	3	3	3	4	3	20
38	4	4	5	3	4	3	23
39	3	5	4	5	5	5	27
40	4	4	4	3	4	5	24
41	3	4	4	5	5	5	26
42	3	3	5	4	4	4	23
43	3	3	3	3	4	3	19
44	4	4	5	5	5	5	28
45	4	4	4	5	4	5	26
46	4	4	5	4	4	4	25
47	4	4	4	4	3	5	24
48	4	5	4	4	5	5	27
49	4	3	4	3	5	5	24
50	4	4	5	4	4	4	25
51	5	4	4	4	5	5	27
52	3	3	4	3	4	5	22
53	5	5	5	5	4	3	27
54	5	5	5	3	3	4	25
55	5	3	4	4	3	4	23
56	3	3	4	4	4	3	21
57	4	4	4	3	5	4	24
58	3	4	4	5	5	5	26
59	4	3	5	4	4	3	23
60	5	4	4	4	4	3	24
61	4	3	4	4	4	3	22
62	5	5	5	5	5	5	30
63	4	5	5	5	5	5	29
64	4	5	4	5	3	4	25
65	4	3	4	3	3	4	21
66	3	3	3	3	3	5	20

Responden	Kepuasan Nasabah (Y)						Total
	1	2	3	4	5	6	
67	4	3	3	4	3	5	22
68	4	5	4	4	4	4	25
69	4	5	4	4	5	4	26
70	4	4	5	5	4	3	25
71	5	5	5	5	5	3	28



DOKUMENTASI









Riwayat Hidup Penulis



Sitti Khalizdha Hasri. Lahir di Desa Bojo, Kecamatan Mallusetasi, Kabupaten Barru, Sulawesi Selatan pada tanggal 13 Januari 1999. Anak pertama dari 2 bersaudara dari pasangan ayahanda Basri dan ibunda Hasrani. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam.

Adapun riwayat pendidikan penulis memulai pendidikan di bangku Sekolah Dasar Negeri (SDN) 12 Bojo pada tahun 2004-2010. Kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 5 Parepare pada tahun 2010-2013. Selanjutnya di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 2 Parepare tepatnya di kelas Program Akselerasi pada tahun 2013-2015. Selanjutnya di IAIN Parepare, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, terdaftar sebagai Mahasiswa baru pada tahun 2015. Selain itu penulis pernah menjadi Sekretaris Umum di Organisasi Korps Sukarela Palang Merah Indonesia Unit 01 Institut Agama Islam Negeri Parepare (KSR-PMI Unit 01 IAIN Parepare) pada tahun 2018. Akhirnya, penulis menyelesaikan pendidikan pada tahun 2019.

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.), penulis menyelesaikan pendidikan sebagaimana mestinya dan mengajukan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul : Pengaruh *Banking Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.