



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
MILENIAL MENABUNG DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.  
CABANG BONDOWOSO**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan guna untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar ahli Madya (A.Md)  
pada program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.*

**Diajukan oleh :**

**Muhammad Septio Efendi**

**NIM : 20105023**

**PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**JEMBER**

**2023**

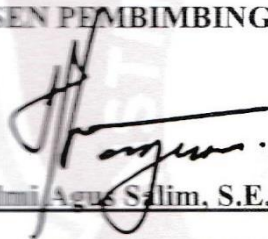
**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

---

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
MILENIAL MENABUNG DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)  
Tbk. CABANG BONDOWOSO”

Nama : Muhammad Septio Efendi  
NIM : 20105023  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan  
Minat Studi : Manajemen Pemasaran

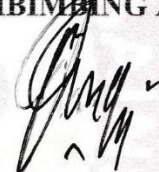
**DOSEN PEMBIMBING UTAMA**



Helmi Agus Salim, S.E., M.M

**NIDN.0716088303**

**DOSEN PEMBIMBING ANGGOTA**



Ahmad Sauqi, S.E., M.M

**NIDN.0723128503**

Mengetahui,

Ketua Program Studi

D3 Keuangan dan Perbankan



Mustofa, S.E., M., Si

**NIDN.071101780**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

---

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH MILENIAL MENABUNG DI PT. BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG BONDOWOSO”

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 16 November 2023

Jam : 11.30 – 14.00

Tempat : Ruang Sidang

Disetujui Oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua Penguji

**Musaiyadi, S.E..M.M** .....

Sekretaris Penguji

**Ahmad Sauqi, S.E..M.M** .....

Anggota Penguji

**Helmi Agus Salim, S.E., M.M** .....

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

D3 Keuangan dan Perbankan

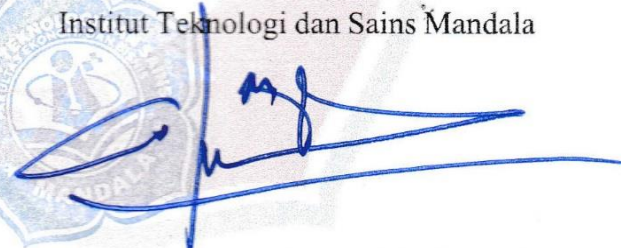


**Mustofa, SE., M.Si**

NIDN. 0711017801

Dekan,

Institut Teknologi dan Sains Mandala



**Dr. Muhammad Firdaus, S.P.M.M..M.P**

NIDN. 008077101

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Septio Efendi  
NIM : 20105023  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan  
Minat Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Milenial Menabung Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Bondowoso” merupakan karya ilmiah yang saya buat sendiri.

Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka siap menanggung resiko dibatalkannya karya ilmiah (Tugas Akhir) yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan yang saya buat dengan sebenar-benarnya dan sejujur-jujurnya.

Jember, 01 November 2023

Yang membuat pernyataan



Muhammad Septio Efendi

## **MOTTO**

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

*(Q.S Al-Baqarah, 2:286)*

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.*

*Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”*

*(Q.S Al-Insyirah, 94:5-6)*

*“Susah tapi Bismillah”*

*(Fiersa Besari)*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Milenial Menabung Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bondowoso”. sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar ahli madya (A.Md.Bns) pada program studi Diploma III Keuangan dan Perbankan di Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi. Namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat doa, semangat, tekad, bimbingan dan juga bantuan dari beberapa pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, terutama sekali kepada:

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P. Selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.
2. Bapak Dr. Muhammad Firdaus, SP, MM, MP. Selaku Dekan Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.
3. Bapak Mustofa, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.
4. Bapak Helmi Agus Salim, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.

5. Bapak Ahmad Sauqi, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.
6. Teruntuk kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan semangat dan doa sehingga tugas akhir ini dapat saya selesaikan.
7. Teruntuk emak dan mbah kung saya yang telah memberikan doa dan nasehat sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Teruntuk Tiara Okta Dewi Violeta yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah saya dan selalu memberikan dukungan serta motivasi terhadap saya. Terimakasih karena sudah bersedia menemani dan mendukung saya hingga saat ini.
9. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan tugas akhir ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan, semoga penelitian ini memberikan manfaat serta menambah pengetahuan juga wawasan para pembaca. oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta kritik yang dapat membangun dan kesempurnaan penelitian ini.

Penulis

Jember, 01 November 2023

Muhammad Septio Efendi

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
HALAMAN PENGESAHAN .....	I
LEMBAR PERSETUJUAN .....	II
SURAT PERNYATAAN .....	III
MOTTO .....	IV
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR.....	XII
ABSTRAK .....	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Kajian Teori .....	22
2.2.1 Kualitas Pelayanan .....	22
2.2.2 Kepuasan Nasabah.....	29
2.2.3 Tabungan .....	35



2.3 Kerangka Konseptual.....	42
2.4 Hipotesis.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Gambaran Singkat Objek Penelitian.....	47
3.2 Populasi Dan Sampel.....	48
3.2.1 Populasi .....	48
3.2.2 Sampel .....	48
3.3 Jenis Penelitian Dan Sumber Data.....	49
3.3.1 Jenis Penelitian .....	49
3.3.2 Sumber Data .....	50
3.4 Identifikasi Variabel.....	50
3.4.1 Variabel Bebas (Independen) .....	50
3.4.2 Variabel Terikat (Dependen).....	51
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	51
3.5.1 Kualitas Pelayanan .....	51
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.7 Metode Analisis data .....	52
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	52
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	55
3.7.3 Uji Analisis Linier Berganda.....	56
3.7.4 Uji Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	57
3.7.5 Uji Hipotesis .....	57

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>59</b>
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	59
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	63
<b>4.2 Analisis Hasil Penelitian.....</b>	<b>69</b>
4.2.1 Uji Instrumen Data .....	69
4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	73
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
4.2.4 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	80
4.2.5 Hipotesis .....	81
<b>4.3 Interpretasi.....</b>	<b>85</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>90</b>
<b>5.2 Implikasi .....</b>	<b>90</b>
<b>5.3 Saran .....</b>	<b>92</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	15
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	62
Tabel 4.5 Frekuensi Tangible .....	63
Tabel 4.6 Frekuensi Emphaty.....	64
Tabel 4.7 Frekuensi Reliability .....	65
Tabel 4.8 Frekuensi Responsiveness.....	66
Tabel 4.9 Frekuensi Assurance .....	67
Tabel 4.10 Kepuasan Nasabah .....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77

Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	79
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi .....	81
Tabel 4.18 Hasil Uji (t).....	82
Tabel 4.19 Perbandingan T-hitung dan T-tabel .....	82
Tabel 4.20 Hasil Uji (f) .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	43
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	73
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	78

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Milenial Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bondowoso”. Bertujuan untuk mengetahui analisa dan menganalisa pengaruh kualitas layanan yang terdiri beberapa indikator yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Populasi yang tertera adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 30 responden dengan teknik sampling yaitu *purposive sampling*. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan analisis uji instrumen data, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis dengan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangible* dan *Reliability* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan hasil uji  $T_{hitung} 3,292 > T_{tabel} 2,048$ . *Reliability* uji  $T_{hitung} 2,960 > T_{tabel} 2,048$  dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05. *Emphaty*, *Responsiveness* dan *Assurance* tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan hasil Uji  $T_{hitung} -0,750 < T_{tabel} 2,048$ . *Responsiveness*  $T_{hitung} 1,473 < T_{tabel} 2,048$ . *Assurance*  $T_{hitung} -2,075 < T_{tabel} 2,048$ , dengan tingkat signifikan lebih besar dari 0.05. Kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan dengan hasil  $F_{hitung} 10,085 > F_{tabel} 3,316$ .

**Kata Kunci : *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan Kepuasan nasabah.**

## ABSTRACT

This research is entitled "The Influence of Service Quality on Millennial Saving Customer Satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Bondowoso Branch". Aims to analyze and analyze the influence of service quality which consists of several indicators, namely *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* partially and simultaneously on customer satisfaction. This research is quantitative. The population listed is Bank Rakyat Indonesia customers. The sample used was 30 respondents with a sampling technique, namely *purposive sampling*. Data processing in this research uses data instrument test analysis, classical assumption test, multiple linear regression, coefficient of determination, and hypothesis testing with SPSS version 25. The results of the study show that *Tangible* and *Reliability* has a partially positive and significant influence on customer satisfaction with test results of  $3,292 > 2,048$ . *Reliability* test  $2,960 > 2,048$  with a significance level smaller than 0.05. *Emphaty*, *Responsiveness* and *Assurance* does not have a partially significant influence on customer satisfaction with test results  $-0.750 < 2.048$ . *Responsiveness*  $1.473 < 2.048$ . *Assurance*  $-2, 075 < 2.048$ , with a significance level greater than 0.05. Customer satisfaction has a positive and significant influence simultaneously with the results  $10,085 > 3,316$ .

**Keywords :** *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsivenees*, *Assurance*, **Customer Satisfaction.**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini, tantangan dalam dunia bisnis semakin tidak menentu dan sulit untuk diprediksi. Tantangan yang harus dihadapi suatu organisasi baik secara internal maupun eksternal. Dalam hal suatu organisasi ini organisasi dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif dalam memberikan terobosan ide yang strategis yang dapat mampu untuk memberikan kontribusi optimal bagi pencapaian tujuan organisasi. Salah satunya yaitu dalam lembaga keuangan. Lembaga keuangan yang berperan sebagai salah satu organisasi yang bergerak dibidang jasa dengan kompetitor yang sangat banyak baik itu dari lembaga keuangan bank maupun non bank, syariah maupun konvensional.

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang memiliki peranan penting bagi kelangsungan perekonomian Indonesia. Pembangunan ekonomi ditujukan untuk mengembangkan kehidupan ekonomi rakyat yang bertumpu pada mekanisme ekonomi pasar dengan prinsip persaingan sehat. Pada era saat ini nilai-nilai keadilan terus di terapkan sehingga terjamin kesempatan yang sama dalam bekerja. Dalam hal ini setiap orang mempunyai kesempatan yang sama dalam bidang bisnis. Semakin meningkatnya perkembangan bisnis saat ini sehingga semakin menyebabkan timbulnya persaingan. Persaingan yang semakin meningkat dapat menuntut sebuah perusahaan untuk semakin memberikan layanan yang



optimal agar menjadi penambahan nilai bagi nasabah. Penambahan nilai mengandung arti kepuasan nasabah terhadap pelayanan karyawan.

Kepuasan adalah suatu proses yang dinamis secara berskala oleh suatu perusahaan manufaktur atau jasa. Karena pada dasarnya kepuasan inilah yang menghasilkan *revenue* pada perusahaan. Kepuasan dapat berubah, hal ini dikarenakan tingkat ekspektasi atau harapan yang semakin tinggi, sehingga menuntut adanya kualitas yang lebih. Meningkatnya tingkat persaingan terutama lebih aktif dalam menarik minat masyarakat yaitu dengan melalui produk-produk yang unggul, strategi pemasaran yang baik dan berkualitas, mengikuti arah globalisasi atau modernisasi melalui era internet pada saat ini. Masyarakat milenial merupakan masyarakat yang paham akan perkembangan digital, teknologi. Milenial saat ini memiliki pola pikir tentang isu-isu perekonomian kedepannya. dalam bidang perbankan, termasuk aktivitas promosi dan janji yang diterima nasabah ini akhirnya menaikkan harapan nasabah.

Demikian pula, bank perlu menciptakan produk-produk inovatif yang mampu menarik minat calon nasabah untuk bergabung menjadi nasabahnya. Produk-produk inovatif ini juga harus memperhatikan kualitas yang dapat dirasakan atau diperoleh nasabah, karena kualitas ini yang dapat memberikan kepuasan yang optimal pada nasabah. Selain itu, pihak bank dapat memberikan kotak kritik dan saran yang disediakan di tempat *customer service*, hal ini perlu diterapkan oleh pihak bank untuk mengetahui sejauh mana para nasabah merasakan kepuasan pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*),

daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) yang diberikan oleh pihak.

Dampak dari kualitas layanan yang kurang baik dapat mengakibatkan nasabah akan pindah ke bank lain, Apabila bank lain bisa memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah tersebut, jika bank lain dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah. Sehingga pelayanan yang baik akan menghasilkan tanggapan yang baik pula oleh nasabah. Akan tetapi, pelayanan yang buruk akan menghabiskan kesabaran nasabah.

Sesuai judul diatas kenapa memilih kaum milenial gen z, karena kaum milenial gen z ini merupakan generasi yang kelahirannya dari 1997-2012. Hal ini merupakan target yang harus di libatkan dalam perbankan, pada saat ini masyarakat milenial berperan aktif dalam hal pembangunan, dalam hal ini perbankan harus PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Bondowoso merupakan salah satu Bank Pemerintah (BUMN) yang memasarkan produk yang ditawarkan kepada masyarakat milenial. Pemasaran produk yang dilaksanakan oleh Bank Rakyat Indonesia, antara lain produk Tabungan BRI Simpedes, BRI Simpedes TKI, BritAma, BritAma Bisnis, BritAma Muda ( BritAma X), BritAma Rencana, BritAma Valas, BRI Simple, Tabungan Haji BRI, BritAma Junio dan Tabunganku. Dalam melakukan pemasaran produk tabungan terdapat persyaratan yang diberlakukan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana lembaga keuangan untuk meningkatkan volume minat

menabung khususnya pada kaum milenial, dengan mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Milenial Menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bondowoso”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah milenial menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Bondowoso?
2. Apakah *Emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah milenial menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Bondowoso?
3. Apakah *Realibility* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah milenial menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Bondowoso?
4. Apakah *Responsivenees* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah milenial menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Bondowoso?
5. Apakah *Assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah milenial menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Bondowoso?

6. Apakah *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsivenees*, *Assurance* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah milenial menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Bondowoso?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible* secara parsial terhadap kepuasan nasabah milenial menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Cabang Bondowoso.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Emphaty* secara parsial terhadap kepuasan nasabah milenial menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Cabang Bondowoso.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Reliability* secara parsial terhadap kepuasan nasabah milenial menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Cabang Bondowoso.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Responsivenees* secara parsial terhadap kepuasan nasabah milenial menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Cabang Bondowoso.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* secara parsial terhadap kepuasan nasabah milenial menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Cabang Bondowoso.

6. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsivenees, Assurance* secara simultan terhadap kepuasan nasabah milenial menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Bondowoso

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini dapat memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang relevan dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat kepada pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan kinerjanya, terutama dalam hal pelayanan yang diberikan, khususnya pelayanan menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bondowoso.

3. Manfaat Peneliti

Sebagai alat untuk pelatihan pengembangan keterampilan Penerapan teori yang dikembangkan oleh peneliti di bidang penelitian dan Dapatkan di perguruan tinggi. dan menambah pengetahuan yang relevan Perbankan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan.

### **1.5 Pembatasan Masalah**

Dalam penulisan penelitian ini penulis memberikan batasan masalah agar tidak menyimpang dari judul yang sudah di tentukan. Maka akan membatasi hal-hal sebagai berikut:

1. Penulis memfokuskan pada Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah milenial di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bondowoso.
2. Responden untuk penelitian ini adalah kaum milenial yang menabung di Bank Rakyat Indonesia.
3. Masa penelitian dilakukan pada bulan September pada periode 2023

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, guna menghindari dengan penelitian ini. Maka dalam tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Supriadi, Prihartini Budi Astuti (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang kebumen*

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan penyimpanan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian) *Tangibles* (tampilan fisik). Sedangkan variabel dependen ini adalah kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua nasabah menabung Bank BRI Kantor Cabang Kebumen dengan jumlah nasabah penyimpan 442.581 dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan instrumen yang berupa kuesioner dan skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance,

empathy sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada bank BRI Kantor Cabang Kebumen.

2. Shelvia Amelinda Nurmaulia, Aris Sunindyo (2019) *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK Kantor cabang Pattimura Semarang*

Tujuan penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan tabungan simpedes pada Bank BRI Kantor Cabang Pattimura Semarang terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan penelitian terapan. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah nasabah tabungan simpanan pedesaan (simpedes) Bank BRI Kantor Cabang Pattimura Semarang dengan jumlah kurang lebih 2.215 nasabah. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden nasabah tabungan simpedes Bank BRI Kantor Cabang Pattimura Semarang dengan kriteria sudah menjadi nasabah lebih dari 6 tahun. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner yang diberikan kepada nasabah tabungan simpedes Bank BRI Kantor Cabang Pattimura Semarang, sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data yang berasal dari website, buku, literatur, hasil penelitian dan jurnal penelitian. Hasil penelitian ini secara parsial variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpedes.



3. Ibrahim Adam, Made Sumartana (2018) *Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KC Denpasar.*

Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada Bank BRI Syariah KC Denpasar terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini berjenis diskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan obyek-obyek yang berhubungan untuk pengambilan keputusan yang bersifat umum. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan 98 responden. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,0771. Hasil uji t, diketahui nilai t-hitung sebesar 10,218 sedangkan nilai t-tabel sebesar 1,98498. hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  menyatakan kurang baik pada bagian *Tangible* ( Bukti langsung).

4. Niken Ayu Wulandari, Yunita Rahmawati (2022) *Pengaruh kualitas Produk dan Biaya Administrasi Tabungan Easy Wadiah Terhadap Kepuasan Karyawan pada Bank Syariah Indonesia.*

Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan biaya administrasi tabungan easy wadiah pada Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh hasil wawancara dan penyebaran kuesioner kepada karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah 104 responden dengan perhitungan rumus solvin sampel yang diperoleh sebanyak

83 responden. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kuantitatif, dimana teknik ini memiliki tiga tahap, yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini bahwa variabel kualitas produk tabungan easy wadiah (X1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia, Variabel biaya administrasi tabungan easy wadiah (X2) tidak berpengaruh signifikan serta memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

5. Chintia Monica, Doni Marlius (2023), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari*

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank Nagari cabang Muaralabuh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini yaitu nasabah bank Nagari cabang Muaralabuh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank Nagari cabang Muaralabuh. Hasil penelitian ini dapat diartikan bahwa dengan meningkatkan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah.

6. Restu Khaliq (2019), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan*

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan CARTER yang terdiri dari *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling. Data yang dikumpulkan menggunakan angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan CARTER yang terdiri dari *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan karena seluruh nilai *T-Statistic* berada diatas 1,960.

7. Dasep Suryanto (2019), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Pada PT. BCA Finance cabang Bukittinggi.*

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. BCA Finance Cabang Bukittinggi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis Regresi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas Layanan dengan dimensi Bukti Fisik, Keandalan, kemampuan Responsif, Jaminan dan Empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan pelanggan. Dari hasil penelitian ini, disarankan kepada manajemen PT. BCA Finance Cabang Bukittinggi untuk melakukan evaluasi dan penelitian berkala untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal bukti fisik, dan responsif untuk memberikan pelatihan dalam kontak langsung dengan pelanggan,

sehingga dapat meminimalkan keluhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

8. I Wayan Sujana (2019), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Baubau.*

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Pengaruh Kualitas pelayanan kepuasan nasabah; 2) Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Bank Syariah yang ada di kota Baubau. Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat dan BNI Syariah di Kota Baubau. Sampel penelitian ini berjumlah 100 nasabah dengan pembagian 50 nasabah Bank Muamalat dan 50 nasabah Bank BNI Syariah. Metode analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier sederhana dan uji korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan signifikansi sebesar 0,000; 2) Terdapat korelasi/hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah dengan tingkat korelasi yang kuat sebesar 0,751.

9. Ibrahim Adam (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Denpasar.*

Tujuan penelitian ini untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah KC Denpasar. Penelitian ini merupakan penelitian berjenis deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana yang terdiri dari uji determinasi dan uji t. Hasil dari analisis regresi sederhana yaitu  $Y = 11,400 + 0,771X$ . Adapun pengaruh

kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tinggi, terlihat dari nilai R square sebesar 0,521 (52,1%) dan sisanya 47,9% disumbangkan faktor lain yang tidak diteliti. Dan nilai t-hitung diperoleh sebesar 10,218 sedangkan nilai t-tabel sebesar 1,985, ini berarti t-hitung lebih besar daripada t-tabel, hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga hipotesis yang diterima adalah adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KC Denpasar.

10. Nasfi (2020), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*), yaitu *tangible* (tampilan fisik), *empathy* (perhatian), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggapan), dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Haji Miskin Kantor Pusat Kab. Tanah datar dan Kantor Cabang Kota Payakumbuh. Populasi penelitian menggunakan *accidental sampling* (sampling insidental), teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan terhadap nasabah produk simpanan maupun pembiayaan yang layak sebagai sumber data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima hipotesis yang ada berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Haji Miskin Kantor Pusat Kab. Tanah datar dan Kantor Cabang Kota Payakumbuh.

Tabel 2.1

## Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Nama Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Supriadi, dan Prihartini Budi Astuti (2020)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tangibles reliability, responsiveness, assurance, empathy sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah oenyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen.	a. Variabel independen (kualitas layanan) b. Variabel dependen (kepuasan nasabah) c. Teknik pengumpulan data (kuesioner) d. Metode penelitian kuantitatif	a. Objek penelitian b. Jumlah responden (100 responden) c. Tahun penelitian
2.	Shelvia Amelinda	Hasil penelitian secara persial variabel tangibles, reliability,	a. Variabel independen	a. Objek penelitian

	Nurmaulia dan Aris Sunindyo (2019)	responsiveness, assurance dan emphaty berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpedes.	(kualitas layanan) b. Variabel dependen (kepuasan nasabah) c. Teknik pengumpulan data (kuesioner)	b. Jumlah responden (100 responden) c. Metode penelitian terapan d. Tahun penelitian
3.	Ibrahim Adam dan Made Sumartana (2018)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,0771. Hasil uji t diketahui nilai t-hitung sebesar 10,218 sedangkan nilai t-tabel sebesar 1,98498.	a. Variabel independen (kualitas pelayanan) b. Variabel dependen (kepuasan nasabah) c. Teknik pengumpulan	a. Objek penelitian b. Tahun penelitian c. Jumlah responden (98 responden)

			data (kuesioner)	
4.	Niken Ayu Wulandari dan Yunita Rahmawati (2022)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk tabungan easy wadiah (X1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia, variabel biaya administrasi tabungan easy wadiah (X2) tidak berpengaruh signifikan serta memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.	a. Teknik pengumpulan data (kuesioner)  b. Metode penelitian kuantitatif	a. Objek penelitian  b. Jumlah responden (104 responden)  c. Tahun penelitian
5.	Chintia Monica dan	Hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan	a. Variabel independen	a. Objek penelitian



	Doni Marlius (2023)	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Cabang Muaralabuh	(kualitas pelayanan) b. Variabel dependen (kepuasan nasabah) c. Metode penelitian kuantitatif d. Tahun penelitian	b. Jumlah responden (100 responden)
6.	Restu khaliq (2019)	Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan carter yang terdiri dari compliance, assurance reliability, tangible, empathy, dan responsiveness terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin	a. Variabel independen (kualitas pelayanan) b. Variabel dependen (kepuasan nasabah)	a. Tahun penelitian b. Objek penelitian c. Jumlah responden (100 responden)

			c. Metode penelitian kuantitatif	
7.	Dasep Suryanto (2019)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dengan dimensi bukti fisik, keandalan, kemampuan, responsif, jaminan dan empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	a. Variabel independen (kualitas pelayanan) b. Variabel dependen (kepuasan nasabah) c. Metode penelitian kuantitatif d. Teknik pengumpulan data (kuesioner)	a. Tahun penelitian b. Objek penelitian c. Jumlah responden (150 responden)
8.	I Wayan Sujana (2019)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas	a. Variabel independen	a. Tahun penelitian

		<p>pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan sebesar 0,000; dan terdapat korelasi/hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dengan tingkat korelasi yang kuat sebesar 0,751</p>	<p>(kualitas pelayanan)</p> <p>b. Variabel dependen (kepuasan nasabah)</p> <p>c. Teknik pengumpulan data (kuesioner)</p>	<p>b. Objek penelitian</p> <p>c. Jumlah responden (100 responden)</p>
9.	<p>Ibrahim Adam, dkk (2018)</p>	<p>Hasil dari analisis regresi sederhana yaitu <math>Y = 11,400 + 0,771X</math>. Adapun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tinggi, terlihat dari nilai R square sebesar 0.521 (52,1%) dan sisanya 47,9% disumbangkan faktor lain yang tidak diteliti. Dan nilai t-hitung diperoleh sebesar 10,218 sedangkan nilai t-tabel sebesar 1,985 ini</p>	<p>a. Variabel independen (kualitas Pelayanan)</p> <p>b. Variabel dependen (kepuasan nasabah)</p> <p>c. Metode penelitian kuantitatif</p>	<p>a. Tahun penelitian</p> <p>b. Objek penelitian</p> <p>c. Jumlah responden (98 responden)</p>

		<p>berarti t-hitung lebih besar daripada t tabel, hal ini menunjukkan bahwa <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_a</math> diterima. Sehingga hipotesis yang diterima adalah adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KC Denpasar</p>	<p>d. Teknik pengumpulan data (kuesioner)</p>	
10.	Nasfi, dkk (2020)	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima hipoteses yang ada yaitu tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Haji Miskin Kantor Pusat Kab. Tanah datar dan Kantor Cabang Kota Payakumbuh</p>	<p>a. Variabel independen (kualitas pelayanan) b. Variabel dependen (kepuasan nasabah) c. Teknik pengumpulan data (kuesioner)</p>	<p>a. Tahun penelitian b. Objek penelitian c. Jumlah responden (100 responden)</p>

			d. Metode penelitian kuantitatif	
--	--	--	----------------------------------------	--

Sumber data : Diolah dari Penelitian terdahulu

Secara keseluruhan persamaan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah variabel dependen, variabel independen dan teknik pengumpulan data yang menggunakan kuesioner, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah objek penelitian dan responden penelitian. Kelebihan dari penelitian ini menggunakan data dan obeservasi dan kuesioner yang mengetahui fakta-fakta dari permasalahan yang diteliti pada nasabah milenial yang menabung pada PT. Bank Rakyat Indoensia (persero) Tbk. Kantor Cabang Bondowoso.

## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 Kualitas Pelayanan

#### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas atau mutu produk perlu mendapat perhatian besar dari manajer, sebab kualitas mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan yang diperoleh perusahaan. Menurut American Society For Quality Control dalam Lupiyoadi (2001:144) “kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”.

Sedangkan, pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa. Peranannya akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut kompetisi (persaingan) cukup ketat dalam upaya merebut pangsa pasar atau pelanggan. Tingkat pelayanan merupakan suatu tingkat yang ditunjukkan oleh pusat pelayanan dalam melayani orang-orang yang memerlukan pelayanan-pelayanan.

Pelayanan menurut Aritonang (2005:30) dalam Haslinda (2014:6) mengandung beberapa unsur yaitu :

1. Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Misalnya dengan kata “apa yang dapat saya bantu ?”
2. Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan antrian.
3. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus diberikan secara baik dan benar.
4. Etika adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.

Selanjutnya, pelayanan menurut Barata (2004:10) dalam Haslinda (2014:6) dapat terjadi antara :

- a. Seorang dengan seorang
- b. Seorang dengan kelompok.
- c. Kelompok dengan orang
- d. Orang-orang dalam organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan serta pelayanan yang baik adalah pelayananyang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Banyak ahli pemasaran telah berhasil mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan dari hasil penelitian yang dilakukannya. Di antara para peneliti tersebut ialah stamatis (Tjiptono, 2002:205) dalam Asdi (2012:2) yang berhasil memodifikasi delapan dimensi kualitas dari Garvin menjadi tujuh dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Fungsi (*function*), yaitu kinerja primer yang dituntut dari suatu pelayanan.
- b. Karakteristik/Ciri Tambahan (*features*), yaitu kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.
- c. Kesesuaian (*conformance*), yaitu kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
- d. Keandalan (*reliability*), yaitu kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitan dengan waktu.
- e. Dapat Diperbaiki (*serviceability*), yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.

- f. Estetika (*aesthetics*), yaitu pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera.
- g. Persepsi (*perceptions*), yaitu reputasi dari kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman (1990:26) dalam Asdi (2012:3) strategi kualitas.
- h. Pelayanan tidak terlepas dari lima dimensi kualitas pelayanan secara berturut-turut berdasarkan penilaian kepentingan pelanggan yaitu :
- 1) Bukti Fisik (*tangible*). Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan sarana atau media komunikasi yang dimiliki oleh perusahaan.
  - 2) Empati (*empathy*). Empati adalah kepedulian, ketulusan, perhatian pribadi serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan perusahaan dan stafnya kepada pelanggan. Termaksud pula dalam dimensi ini ialah kemampuan mengadakan pendekatan secara individual dan personal, perasaan aman dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
  - 3) Keandalan (*reliability*). Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, tepat, akurat dan terpercaya. Kualitas pelayanan yang handal merupakan harapan pelanggan yang berarti bahwa pelayanan tersebut setiap saat dituntut untuk dapat dilaksanakan dengan segera, tepat waktu, dengan cara yang sama dan tanpa kesalahan.



4) Daya Tanggap (*responsiveness*). Daya Tanggap merupakan keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat. Keresponsipan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pelanggan yang terpaksa harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.

5) Jaminan (*assurance*). Jaminan disini meliputi pengetahuan, kemampuan dan kesopanan staf yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari para pelanggan kepada perusahaan. Dimensi ini meliputi kompetensi/kemampuan, dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan rasa hormat.

Lima dimensi kualitas pelayanan diatas, banyak digunakan oleh para ahli dalam menjelaskan kualitas pelayanan. Berdasarkan lima dimensi tersebut, para pelanggan mengevaluasi kualitas pelayanan dengan cara membandingkan pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakannya. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan untuk setiap dimensi merupakan ukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan.

### 3. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Mengukur kualitas pelayanan merupakan suatu tantangan karena kepuasan pelanggan ditentukan oleh banyak faktor yang tak berwujud.

Menurut Parasuraman (1990:16) dalam Asdi (2007:26) ada tiga hal yang patut diperhatikan dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Kualitas suatu pelayanan lebih sulit untuk dievaluasi oleh pelanggan daripada kualitas barang. Oleh karena itu, peneliti pemasaran relatif lebih sulit dalam memahami kriteria yang digunakan oleh pelanggan untuk mengevaluasi suatu pelayanan.
- b. Pengevaluasian kualitas pelayanan, pelanggan tidak semata-mata melihat dari hasil suatu pelayanan (*outcome*), tetapi juga mempertimbangkan bagaimana proses pemberian pelayanan.
- c. Kriteria kualitas pelayanan yang relevan ialah kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan hanya dapat diukur dari sudut pandang pelanggan dan bukan dari sudut pandang perusahaan.

Menurut Parasuraman (1990:23) dalam Asdi (2007:27) suatu instrumen/alat ukur yang sering digunakan untuk mengukur secara kuantitatif multi dimensi dari kualitas pelayanan ialah instrumen SERVQUAL. Dengan SERVQUAL dapat dilakukan survei kualitas pelayanan sekaligus kepuasan pelanggan berdasarkan Model Kesenjangan kualitas pelayanan. SERVQUAL merupakan skala multi-item yang dipergunakan untuk mengukur lima dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu : kehandalan (*reliability*), kerespnsipan (*responsiveness*), jaminan

(*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*). Instrumen SERVQUAL terdiri dari dua bagian, masing-masing terdiri dari beberapa pernyataan (*statements*) yang mempunyai kehandalan (*reliability*) dan kesahihan (*validity*) tinggi. Bagian pertama mengukur harapan pelanggan atas suatu pelayanan, sedangkan bagian kedua mengukur persepsi pelanggan terhadap suatu pelayanan yang telah diberikan oleh suatu perusahaan jasa tertentu yang menjadi obyek penelitian. Beberapa peneliti telah menggunakan instrumen SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan.

Pertimbangan dalam SERVQUAL adalah :

- a. SERVQUAL dibuat untuk dapat dipakai sebagai alat ukur kualitas pelayanan diberbagai perusahaan jasa secara luas.
- b. Kerangka dasar SERVQUAL dapat disesuaikan dengan kebutuhan riset yang spesifik bagi perusahaan dengan cara menambah item yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan perusahaan pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan.
- c. Dari hasil pengujian para peneliti, item-item SERVQUAL menunjukkan kehandalan (*reliability*) dan kesahihan (*validity*) yang tinggi.
- d. SERVQUAL dapat digunakan secara periodik untuk memonitor kecenderungan (*trend*) kualitas pelayanan bersama-sama dengan alat ukur kualitas pelayanan lainnya.

Menurut Parasuraman (1990:115) dalam Asdi (2007:28) SERVQUAL merupakan “disconfirmation based measurement” yang mempunyai

keunggulan dibandingkan instrumen sejenis yang dikenal sebagai SERVPERF yang merupakan “performance based measurement”.

SERVQUAL membandingkan antara harapan (*ekspektasi*) dengan kenyataan (*persepsi*) yang menghasilkan lebih banyak informasi tentang harapan konsumen dibandingkan dengan SERVPERF yang hanya mengukur persepsi saja. Disamping itu, informasi yang dihasilkan dari SERVQUAL mempunyai nilai diagnostik dalam mencari sebab-sebab kesenjangan kualitas pelayanan dalam tahap-tahap proses pemberian pelayanan.

### **2.2.2 Kepuasan Nasabah**

#### **1. Pengertian Kepuasan Nasabah/Pelanggan**

Menurut Supranto (2001:224) dalam Haslinda (2014:13) kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Menurut Philip Kotler (2002:42) dalam Andi Asrul Husnul (2014:18) “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas, dan jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Dalam kaitan itu, maka

faktor kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) menjadi elemen penting dalam memberikan atau menambah nilai bagi pelanggan.

Konsep dan teori mengenai kepuasan pelanggan telah berkembang pesat dan telah mampu diklasifikasikan atas beberapa pendekatan. Salah satu pendekatan yang paling populer yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah teori The Expectancy Disconfirmation Model.

Teori ini menekankan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan ditentukan oleh suatu proses evaluasi pelanggan, dimana persepsi pelanggan mengenai suatu produk atau jasa dibandingkan dengan standar yang diharapkan. Proses inilah yang disebut dengan proses diskonfirmasi.

Menurut Rangkuti (2003:40) dalam Asdi (2012:4) “kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut”.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi pelayanan. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Jika pelayanan yang dipersepsikan lebih tinggi dari yang diharapkan maka pelanggan merasakan sangat puas, dan sebaliknya jika pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan maka pelanggan merasakan tidak puas atau kecewa.

## 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (1996:156) dalam Nugrawati (2013:30) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan oleh perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang diluar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktifitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu :

- a. Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.
- b. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu derajat kepentingan.
- c. Konsumsi yang dilakukan, tingkat ketidakpuasan pelanggan, manfaat yang diperoleh, pengetahuan dan pengalaman, sikap pelanggan terhadap keluhan, tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, peluang keberhasilan dalam melakukan komplain. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan.

Menurut Moenir (1998:197) dalam Nugrawati (2013:31) agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan.
2. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu penyampaian yang tepat.
4. Keramahtamahan.

Sedangkan Rangkuti (2006:30) dalam Nugrawati (2013:31) menyatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah “persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tidak mengharuskan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu untuk dapat memberikan penilaian”. Persepsi pelanggan adalah proses dimana individu memilih, mengorganisasikan serta mengartikan stimulasi yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna, dimana persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa berpengaruh terhadap kepentingan pelanggan, kepuasan pelanggan dan nilai. Sedangkan persepsi pelanggan ini dipengaruhi oleh faktor-faktor :

a. Harga

Harga yang rendah menimbulkan persepsi produk yang tidak berkualitas. Harga yang terlalu rendah akan menimbulkan persepsi bagi pembeli untuk tidak percaya kepada penjual. Sebaliknya, harga yang tinggi akan menimbulkan persepsi bahwa produk tersebut berkualitas.

b. Citra

Citra yang buruk pada suatu produk akan menimbulkan persepsi bahwa produk tersebut tidak berkualitas, sehingga pelanggan akan mudah marah untuk kesalahan yang kecil sekalipun. Citra yang baik menimbulkan persepsi bahwa produknya berkualitas, sehingga pelanggan akan mudah memanfaatkan suatu kesalahan.

c. Tahap Pelayanan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama dia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan akan menimbulkan persepsi yang berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan akan tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

d. Momen Pelayanan /Situasi Pelayanan

Situasi pelayanan dikaitkan dengan kondisi internal pelanggan sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan. Sementara kinerja pelayanan ditentukan oleh tiga hal yaitu :

1. Pelayanan
2. Proses pelayanan
3. Lingkungan fisik dimana pelayanan diberikan

Disini dapat diartikan bahwa persepsi pelanggan itu akan sangat dipengaruhi oleh harga, citra suatu produk atau jasa, tahap-tahap pelayanan dan lokasi fisik dimana pelayanan itu diberikan.



### 3. Mengukur Kepuasan pelanggan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2006:130) dalam Haslinda (2014:15) ada empat metode untuk mengukur kepuasan, yaitu :

#### a. Sistem keluhan dan saran

Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telpon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

#### b. Survei kepuasan pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.

#### c. Pelanggan bayangan (Ghost Shopping)

Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dan industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.

d. Analisa pelanggan yang beralih

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak dapat membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan).

### **2.2.3 Tabungan**

#### **1. Pengertian Tabungan**

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Kegiatan menabung dapat dilakukan dengan berbagai cara misalnya menyimpan di rumah, seperti di bawah bantal, di bawah tempat tidur, ataupun menyimpannya di bank. Jika menyimpannya di bank, maka pemilik tabungan akan mendapatkan buku tabungan yang berisi informasi seluruh transaksi yang dilakukan. Tidak hanya itu pihak bank juga akan memberikan Automatic Teller Machine (ATM) lengkap dengan nomor pribadi (PIN)

Menurut UU No 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu, sedangkan tujuan dari menabung adalah mengumpulkan dana dari masyarakat guna membiayai pembangunan dan menanamkan kebiasaan menabung dikalangan masyarakat.

## 2. Manfaat Tabungan

Tabungan dalam dunia perbankan memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Menabung jadi lebih aman dibandingkan investasi.

Menabung memang lebih aman dibandingkan investasi. Dalam investasi kamu pasti menghadapi risiko yang besar dari tabungan. Namun, jika kamu bisa berinvestasi secara tepat, maka hasil yang didapat akan lebih besar dari pada tabungan.

- b. Mendapatkan bunga setiap bulannya.

Dengan rekening tabungan, kamu bisa memperoleh keuntungan lebih. Biasanya bank akan memberikan bunga dan beberapa keuntungan lain dalam beberapa waktu tertentu. Namun, bunga yang diberikan oleh bank jumlahnya terbilang rendah dibandingkan tabungan kamu sendiri.

- c. Siap dalam kondisi darurat.

Kejadian-kejadian yang tidak kita perkirakan akan sangat mendesak. Jangan sampai kita tidak memiliki dana darurat karena hal tersebut akan membuat kita menunggak hutang.

- d. Menciptakan kondisi keuangan yang lebih sehat.

Dalam kehidupan sehari-hari pasti adanya pengeluaran. Maka dengan begitu, bisa berhemat dan mengurangi kebutuhan yang tidak terlalu penting. Selain itu, ketika sudah mempunyai tabungan yang ditujukan untuk keperluan yang berbeda-beda, secara otomatis telah menerapkan manajemen keuangan.

### 3. Jenis Tabungan

Di dalam dunia perbankan, setiap bank memiliki jenis-jenis tabungan yang berbeda yang ditawarkan kepada masyarakat. Seperti yang ada di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), bank ini memiliki beberapa jenis tabungan yang ditawarkan kepada masyarakat, diantaranya adalah :

#### a. BRI Simpedes

BRI Simpedes merupakan jenis tabungan yang cukup banyak digunakan oleh nasabah BRI. Dengan jumlah setoran awal yang hanya Rp50 ribu, membuat jenis tabungan ini sangat mudah diakses oleh segala kalangan. Syarat membuka tabungannya juga tidak sulit. Calon nasabah cukup mengisi formulir, melengkapi identitas diri baik perorangan maupun non-perorangan, lalu melakukan setoran awal. Untuk perseorangan persiapkan KTP serta NPWP atau surat keterangan tidak memiliki NPWP bagi yang tidak punya. Untuk badan atau non perseorangan, syaratnya adalah akte pendirian dan perubahan terakhir, NPWP, izin usaha, anggaran dasar organisasi, dokumen identitas pengurus yang berwenang mewakili badan usaha tersebut.

#### b. BRI Simpedes TKI

Sesuai namanya, jenis tabungan ini diperuntukkan bagi para Tenaga Kerja Indonesia yang bekerja di luar negeri sebagai penyaluran gaji TKI sekaligus untuk mempermudah transaksi. Syarat untuk membuka rekening adalah mengisi formulir, melampirkan kopi identitas seperti KTP, SIM,

atau Paspor yang disertai surat rekomendasi dari PPTKIS, dan setoran awal sebesar Rp10 ribu.

c. BritAma

Jenis tabungan ini menawarkan beberapa keunggulan seperti fasilitas e-banking, kartu ATM atau debit yang bisa digunakan di beberapa jaringan, asuransi kecelakaan diri, dan lainnya. Untuk membuka tabungan BritAma, pertamaisi formulir beserta identitas diri seperti KTP dan NPWP untuk WNI, serta Paspor dan KIMS, KITAP, atau KITAS untuk WNA. Selain itu, uang sebesar Rp250.000 juga dibutuhkan untuk setoran awal.

d. Britama Bisnis

BritAma Bisnis merupakan jenis tabungan yang, seperti tertera pada namanya, cocok untuk urusan transaksi para pelaku bisnis. Keuntungan tabungan ini adalah pembebasan alias gratis biaya administrasi jika saldo rata-rata per bulannya minimal Rp 5 juta. Layanan internet banking juga memiliki limit real-time gross settlement (RTGS) hingga Rp 1 miliar dan overbooking hingga Rp 5 miliar. Persyaratan membuka rekening tabungan BritAma Bisnis adalah mempersiapkan identitas berupa KTP dan NPWP bagi WNI, atau Paspor serta surat keterangan bagi WNA. Untuk formulir, yang diisi adalah formulir AR-01 serta jangan lupa siapkan setoran awal sebesar Rp.1 juta.

e. BritAma Muda/BritAma X

BritAma Muda atau BritAma X merupakan jenis tabungan yang menasar pengguna anak muda. Dengan tabungan ini, nasabah bisa

mendapatkan kartu berlogo Mastercard dengan desain yang kekinian, aksesibilitas kartu di jaringan ATM di dalam maupun luar negeri, serta asuransi kecelakaan hingga Rp 150 juta. Kamu bisa mendaftar BritAma X jika berusia 17-35 tahun dengan setoran awal Rp 100 ribu. Untuk membuka rekening ini, isi formulir pembukaan rekening dilengkapi dengan identitas diri berupa KTP serta NPWP bagi WNI, atau paspor, KIMS/KITAP/KITAS disertai surat keterangan pendukung bagi WNA.

f. BritAma Rencana

Tabungan BritAma Rencana merupakan tabungan investasi di mana nasabah mengisi setoran tetap setiap bulannya. Terdapat dua jenis tabungan rencana, yakni Rencana Plan A di mana terdapat premi sebesar 6% yang harus dibayarkan dari setoran setiap bulan dan rencana plan B di mana premi asuransinya gratis. Keuntungan membuka BritAma Rencana adalah suku bunga yang lebih tinggi dari tabungan umum dan gratis biaya administrasi. Bagi calon pelanggan, tidak perlu melakukan medical check-up untuk membuka rekening ini dan nasabah bisa menentukan berapa lama akan menabung, mulai dari 1 hingga 20 tahun dengan besaran setoran mulai dari Rp 100 ribu hingga Rp 5 juta. Selain itu, nasabah juga bisa mendapatkan manfaat asuransi yang mencapai Rp 1 miliar. Syaratnya antara lain, nasabah berusia 17-64 tahun dan telah memiliki satu dari rekening tabungan BRI. Isi formulir dan siapkan identitas diri seperti KTP bagi WNI dan paspor bagi WNA.

g. BritAma Valas

BritAma Valas merupakan tabungan yang memudahkan transaksi dengan menggunakan mata uang valuta asing yang berbeda. Dengan nilai tukar yang kompetitif, nasabah BritAma Valas bisa menggunakannya untuk mata uang USD, AUD, SGD, CNY, EUR, HKD, SAR, JPY, AED, hingga GBP. BritAma Valas dapat digunakan baik oleh WNI maupun WNA dengan melengkapi persyaratan seperti KTP dan NPWP bagi WNI serta Paspor dan KIMS bagi WNA. Setoran awalnya berbeda-beda tergantung pada jenis mata uang yang dipilih.

h. BRI Simple

BRI Simple ditujukan untuk anak-anak. Dengan persyaratan yang mudah, sederhana, dan tentunya, simple, tabungan ini dapat digunakan untuk mengedukasi anak-anak tentang kebiasaan menabung. Selain itu, tidak hanya di bank, tapi nasabah anak-anak juga bisa menabung di sekolah. Persyaratan BRI Simple adalah kartu pelajar atau surat keterangan dari sekolah yang mencantumkan NISN dan NIS; fotokopi akta kelahiran dan fotokopi KTP orang tua/wali; mengisi formulir pembukaan rekening tabungan dan formulir tambahan yang diisi orang tua/wali. Biaya setoran awalnya juga sangat murah, hanya Rp 5 ribu. BRI Simple juga bebas biaya administrasi.

i. Tabungan Haji BRI

Ibadah Haji merupakan cita-cita umat muslim di manapun dan mempersiapkan dana untuk beribadah haji bisa sangat lama. Untuk itu,

penting untuk mempersiapkan dana tersebut. Tabungan ini bisa kamu manfaatkan sebagai tabungan BRI Syariah. Dengan biaya administrasi yang gratis, nasabah juga akan mendapatkan asuransi, serta fasilitas tabungan yang terintegrasi dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dirjen Pemberangkatan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama RI. Untuk membuka rekening haji, cukup isi formulir dan siapkan KTP dan NPWP bagi WNI dan Paspor serta KIMS, KITAP, atau KITAS bagi WNA. Setoran pertama untuk membuka tabungan Haji BRI adalah Rp 50 ribu.

j. BritAma Junio

BritAma Junio merupakan jenis tabungan BRI yang ditujukan khusus untuk anak-anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik. Kartu BRI Junio memiliki berbagai pilihan design serta chip untuk mendukung keamanan kartu. Nasabah BRI Junio juga mendapatkan asuransi kecelakaan dengan JUP hingga Rp 150 juta. Dengan bunga tabungan kompetitif, BRI Junio memiliki fitur tabungan BRI Junio Rencana. BRI Junio bisa dibuka oleh anak-anak berusia 0-12 tahun dan 12-17 tahun dengan syarat-syarat yang berbeda. Bagi 0-12 tahun, orang tua diwajibkan memiliki tabungan BritAma/Simpedes. Lalu calon nasabah diwajibkan mengisi form aplikasi, menyertakan kartu keluarga/akte kelahiran. Fotokopi NPWP orang tua, AFT dari rekening orang tua serta menyertakan setoran awal Rp100 ribu. Untuk usia 12-17 tahun, wajib mengisi form aplikasi pembukaan rekening, menyertakan identitas diri berupa kartu pelajar dilengkapi KTP orang tua



dan surat pernyataan dari orang tua. Setoran awal untuk usia 12-17 tahun adalah Rp150 ribu.

#### k. TabunganKu

TabunganKu merupakan produk tabungan untuk nasabah perorangan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia yang bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Jenis tabungan ini bebas biaya administrasi dengan minimum saldo Rp20.000 dan biaya penutupan rekening Rp20.000. Meski demikian, transaksi hanya dapat dilakukan di kantor BRI di seluruh Indonesia dan tidak diberikan kartu ATM.

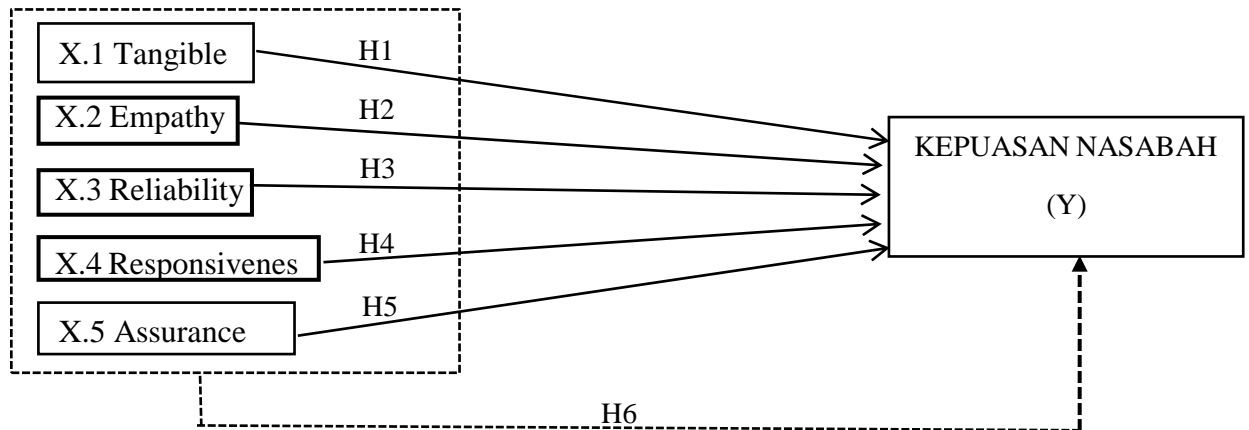
### 2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian teori diatas, kerangka konseptual ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam penelitian terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah milenial menabung di Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso. Terdapat 6 variabel dalam kerangka konseptual penelitian ini yaitu *tangible* (X1), *empathy* (X2), *reliability* (X3), *responsiveness* (X4), dan *assurance* (X5) sebagai variabel independen dan Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variabel dependen

Berikut kerangka berfikiran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut :

\

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**



Sumber : Tjiptono 2012

Keterangan : —————> Berpengaruh secara Parsial (H1, H2, H3, H4, H5)

-----> Berpengaruh secara Simultan (H6)

## 2.4 Hipotesis

Menurut Sugioyono (2017:99-102) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

**a. Pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah**

Apabila bukti fisik (*tangible*) tersedia seperti adanya ruangan yang nyaman, ruangan ber-AC, sarana dan prasarana perusahaan yang lengkap. Maka nasabah akan merasa nyaman dan puas dengan fasilitas yang telah disediakan. Hal ini juga di dukung oleh beberapa jurnal penelitian terdahulu di antaranya yaitu Nasfi (2020) dan Restu Khaliq (2019) yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga dirumuskan hipotesis sementara sebagai berikut.

**H1 : Diduga bukti fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.**

**b. Pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah**

Apabila karyawan memberikan perhatian lebih kepada nasabah, memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian, mengutamakan kepentingan nasabah, dan memahami kebutuhan nasabah. Maka nasabah akan merasa puas dengan hasil kinerja karyawan bank. Hal ini juga di dukung oleh beberapa jurnal penelitian di antaranya Zufadli Hamzah (2019) dan Dasep Suryanto (2019) yang menyatakan bahwa empati (*empathy*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga dirumuskan hipotesis sementara sebagai berikut.

**H2 : Di duga empati (*empathy*) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.**

**c. Pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah**

Apabila pihak perusahaan menyediakan produk/jasa sesuai kebutuhan nasabah, dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah, memberikan informasi dengan benar. Maka nasabah akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Hal ini juga di dukung dengan beberapa jurnal penelitian di antaranya Zulfikri (2018) dan Nasfi (2020) bahwa keandalan (*reliability*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga dirumuskan hipotesis sementara sebagai berikut.

**H3 : Di duga keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.**

**d. Pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah**

Apabila pihak perusahaan melayani nasabah dengan tepat dan cepat, apabila mendapat komplain dari nasabah dapat ditangani dengan baik. Maka nasabah akan puas dengan pelayanan yang didapatkan. Hal ini juga di dukung oleh beberapa jurnal penelitian di antaranya Irsan (2018) dan Ibrahim (2018) bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga dirumuskan hipotesis sementara sebagai berikut.

**H4 : Di duga daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.**

**e. Pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah**

Apabila karyawan mampu menciptakan rasa percaya para nasabahnya, bersikap konsisten terhadap nasabah. Maka nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Hal ini juga di dukung oleh beberapa jurnal penelitian diantaranya Zulfadli Hamzah (2019) dan Soniya (2019) bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga dirumuskan hipotesis sementara sebagai berikut.

**H5 : Di duga jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.**

**f. Pengaruh bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah**

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, disimpulkan bahwa bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dirumuskan hipotesis sementara sebagai berikut.

**H6 : Di duga bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Singkat Objek Penelitian**

Bank sebagai lembaga kepercayaan tidak hanya dibutuhkan; bagi individu dan masyarakat secara keseluruhan, hal ini memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi dan pembangunan suatu negara. Selain itu, bank juga dapat membantu memperlancar kegiatan perdagangan, produksi, dan konsumsi, melalui fungsinya sebagai institusi, keberadaannya sepenuhnya bergantung pada kepercayaan klien yang mempercayakannya dan layanan lain yang mereka tawarkan secara khusus melalui bank dan dari masyarakat luas. Bank adalah lembaga keuangan yang bisnis utamanya adalah mengumpulkan dana dari masyarakat dan mendistribusikan kembali dana kepada masyarakat dan memberikan jasanya dalam lalu lintas pembayaran dan layanan kepada masyarakat.

Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) merupakan salah satu bank yang dimiliki Pemerintah Republik Indonesia yang merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia. Bank ini memiliki kantor di hampir setiap jalan di negara Indonesia, diantaranya Bank Rakyat Indonesia KC yang ada di Kabupaten Bondowoso yang berlokasi Jl. K. Mangunsarkoro No. 5, Bondowoso.

Bank BRI KC Bondowoso keuangan yang bergerak di bidang jasa keuangan yang mempunyai fungsi sebagai perantara keuangan yang memobilisasi dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada

masyarakat dalam bentuk kredit untuk mempunyai usaha atau kebutuhan konsumen.

## **3.2 Populasi dan Sampel**

### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah subyek penelitian secara keseluruhan, yaitu seluruh satuan analisis yang menjadi target penelitian. Selaras dengan definisi Arikunto, bahwa populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau total kelompok subjek baik manusia, nilai, gejala, sampai fenomena yang merupakan sumber dari penelitian.

Menurut Sugiyono (2016) Populasi adalah wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seseorang yang menggunakan tabungan Bank Rakyat Indonesia di Kabupaten Bondowoso sebanyak 30 responden.

### **3.2.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2016) pengertian sampel adalah salah satu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini ialah menggunakan *Purposive sampling*, ialah teknik pengambilan sampel di mana peneliti sendiri yang menentukan sampel, sesuai ketetapan tertentu. Cara ini biasanya memiliki sampel dengan kualitas tinggi, karena ada kriteria atau ketentuan tertentu

siapa saja sampelnya. Seperti jenjang pendidikan, jenis pekerjaan, dan lain-lain.

Populasi dalam penelitian ini ialah nasabah milenial gen z yang menggunakan tabungan Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 30 responden.

Kriteria sampel pada penelitian ini adalah:

- a. Nasabah milenial gen z
- b. Berdomisili Kabupaten Bondowoso
- c. Telah menjadi nasabah dan menabung di Bank Rakyat Indonesia.

### **3.3 Jenis Penelitian dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian Kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kausalitas hubungan-hubungannya yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang terstruktur melalui instrumen pengukuran seperti observasi sistematis dan penyebaran kuisioner secara langsung kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bondowoso. Menurut Sugiyono 2019 penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis.



### **3.3.2 Sumber Data**

Menurut Sugiyono (2016) sumber primer adalah sumber data yang memberikan langsung kepada pengumpulan data. Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek peneliti, baik dari responden ataupun dari suatu instansi yang mengelolah data untuk keperluan penelitian melalui wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

Menurut Sugiyono (2016) sumber sekunder merupakan sumber yang tidak memberikan data secara langsung, misalnya ke pengumpulan data melalui orang lain atau dokumen. Biasanya diperoleh dari buku ilmiah, karangan ilmiah, laporan penelitian, buku tahunan, dan sumber yang tertulis baik yang dicetak.

### **3.4 Identifikasi Variabel**

Menurut Sugiyono (2016) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini ada dua jenis variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:

#### **3.4.1 Variabel bebas (Independen)**

Variabel ini sering disebut variabel stimulus, predictor, dan antecedent. Dalam bahasa Indonesia disebut juga variabel bebas. Sugiyono (2016) mengemukakan bahwa variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel

terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1)

#### **3.4.2 Variabel Terikat (Dependen)**

Menurut Sugiyono (2016) Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dari penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y).

### **3.5 Definisi Operasional Variabel**

#### **3.5.1 Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2007), Kualitas layanan sebagai upaya pemenuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan Tjiptono 2007 yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*)
- b. Daya Tanggap (*Responsivness*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Empati (*Empaty*)
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

#### **1. Kuesioner**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik kuesioner untuk mendapatkan data dari responden dan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau

fenomena sosial disini peneliti menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2015) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Peneliti menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner kepada Seluruh nasabah Bank Rakyat Indonesia.

## 2. Observasi

Menurut Sugiyono (2016) Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik tersendiri dibandingkan dengan teknik lainnya seperti kuesioner. Observasi memiliki sifat yang akurat dan spesifik untuk mengumpulkan data dan mencari informasi yang bersangkutan dengan objek kajian penelitian.

## 3. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah kegiatan untuk mengumpulkan atau mencari informasi dengan melalui berbagai macam sumber mengenai masalah atau topik yang menjadi objek kajian penelitian biasanya diperoleh dari buku, jurnal, e-book, dan sumber-sumber lainnya.

### **3.7 Metode Analisis Data**

#### **3.7.1 Uji Instrumen Data**

Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket, disampaikan kepada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Angket sebagai instrumen harus memenuhi persyaratan utama, yaitu valid dan reliabel.

## 1. Uji Validitas

Uji validitas dapat mengukur kualitas kuesioner yang digunakan sebagai alat penelitian jadi dapat dikatakan instrument tersebut valid. Menurut Ghazali (2018) kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan yang terdapat pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang nantinya akan diukur dengan menggunakan kuesioner. Terdapat kriteria valid atau tidak validnya data, maka dapat menggunakan rumus korelasi *Product momen*.

$$r_i = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

Keterangan:

$r_i$  : koefisien korelasi

n : jumlah responden

$\sum X$  : jumlah skor butir

$\sum Y$  : total dari jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum X^2$  : jumlah dari kuadrat butir

$\sum Y^2$  : total dari kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum XY$  : jumlah hasil perkalian antara skor butir angket dengan jumlah skor yang diperoleh tiap responden

(Sugiono, 2015: 356)

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas instrumen dilakukan pada setiap butir pernyataan yang di uji

validitasnya. Uji validitas dihitung dengan menggunakan bantuan komputer Statistic Package for Sosial Science (SPSS) versi 25.

Instrumen dikatakan valid apabila  $r$  hitung sama dengan atau lebih besar dari  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5%, sebaliknya instrumen dinyatakan tidak valid apabila  $r_{hitung}$  kurang dari  $r_{tabel}$ .

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel. Menurut Ghozali (2018) menyatakan bahwa sebuah kuesioner dapat disebut reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji realibilitas yang digunakan adalah satu kali atau pengukuran sekali, lalu hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur kolerasi antara pertanyaan dan jawaban. Pengujian reliabilitas instrument dapat digunakan dengan rumus *Cronbach Alpha*. Berikut rumus untuk mencari reliabilitas sebagai berikut:

$$a = \frac{kr}{1 + (k - r)} r$$

Keterangan:

$a$  : koefisien reliabilitas

$r$  : koefisien rata-rata kolerasi antar

$k$  : jumlah variabel dalam persamaan

Dapat dikatakan realible apabila menunjukkan bahwa *Alpha cronbach's* dapat diterima jika  $> 0,6$ . Sebaliknya, jika koefisien Cronbach Alpha  $< 0,6$  maka pertanyaan dinyatakan tidak andal.

Semakin dekat *alpha cronbach's* dengan 1, semakin tinggi keandalan konsisten internal.

### 3.7.2 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Menurut Sugiyono (2017:239), uji normalitas digunakan untuk mengkaji kenormalan variabel yang diteliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas:

- a. Jika sig (signifikansi) atau nilai probabilitas  $< 0,05$  maka data berdistribusi tidak normal.
- b. Jika sig (signifikansi) atau nilai probabilitas  $>$  maka data berdistribusi normal.

#### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Menurut Ghozali (2017:71) multikolinearitas adalah hubungan linier antar variabel bebas yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidak multikolinearitas dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) yaitu :

- a. Jika nilai VIF  $> 10$  atau toleransi  $< 0.10$  maka terjadi multikolinearitas.

b. Jika nilai VIF < 10 atau toleransi > 0.10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah alat uji model regresi untuk mengetahui ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Menurut Ghazali (2017:47) uji heteroskedastisitas adalah terdapat varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Apabila terjadi sebaiknya varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama maka disebut homoskedastitas. Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika nilai signifikansi > 0.05 berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai signifikansi < 0.05 berarti terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### 3.7.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Uji analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana:

Y = Variabel dependen

a = Konstantan

b1 dan b2 = Koefisien determinasi

X1 = Variabel independen 1 (Bukti fisik)

X2 = Variabel independen 2 (Emphaty)

X3 = Variabel independen 3 (Keandalan)

X4 = Variabel independen 4 (Daya tanggap)

X5 = Variabel independen 5 (Jaminan)

### 3.7.4 Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali,2018). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai *adjusted R 2* yang kecil mendekati angka 0 menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskna variabel dependen sangat terbatas (pengaruh kurang kuat). Jika nilai yang mendekati angka 1 menunjukkan variabel-variabel independen dapat memprediksi variasi variabel dependen (ada pengaruh yang kuat).

### 3.7.5 Uji Hipotesis

#### 1. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian statistik untuk mengetahui apakah ada perbedaan nilai yang diperkirakan dengan nilai hasil perhitungan statistika. Menurut Ghozali (2017) uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel independen yang konstan. Pengujian ini didasarkan tingkat signifikansi 0.05. Penolakan atau penerimaan hipotesis berdasarkan pada kriteria berikut:



- a. Jika nilai signifikansi  $< 0.05$  maka secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi  $> 0.05$  maka secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### **3. Uji Simultan (Uji f)**

Uji f yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali (2012) uji f menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika uji f tidak lolos maka uji t tidak relevan. Berikut keputusannya:

- a. Nilai f hitung  $> f$  tabel atau nilai probabilitas f-statistik  $< 0.05$  maka variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.
- b. Nilai f hitung  $< f$  tabel atau nilai probabilitas f-statistik  $> 0.05$  maka variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Responden**

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Bondowoso. Tujuan Klasifikasi penelitian ini adalah untuk memahami secara jelas dan akurat mengenai bagaimana responden yang menjadi objek penelitian. Hasil dari penelitian pada konsumen adalah sebagai berikut,

##### **4.1.1.1 Deskripsi responden berdasarkan Usia**

Tingkat Usia responden yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Bondowoso dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.1**

##### **Responden berdasarkan Usia**

<b>NO</b>	<b>USIA (THN)</b>	<b>JUMLAH RESPONDEN (ORANG)</b>	<b>PRESENTASE (%)</b>
1.	< 17 Tahun	0 Responden	0%
2.	17 - 20 Tahun	7 Responden	22,6%
3.	21 - 25 Tahun	18 Responden	61,3%
4.	26 - 30 Tahun	0 Responden	0%
5.	31 - 35 Tahun	4 Responden	12, 9%

6.	35 >	1 Responden	3,2%
Jumlah		30 Responden	100%

*Sumber:* Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.1 tersebut, maka diperoleh data dari 30 orang responden, bahwa jumlah responden berdasarkan usia tingkat responden yang terbanyak adalah berada pada tingkat usia 21 - 25 Tahun sebanyak 19 Responden dengan Presesntase 61,3 %.

#### 4.1.1.2 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin yang ada pada tingkat responden di Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

**Tabel 4.2**

#### **Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>NO</b>	<b>JENIS KELAMIN (L/P)</b>	<b>JUMLAH RESPONDEN (ORANG)</b>	<b>PRESENTASE (%)</b>
1.	Laki - Laki	19 Responden	64,5%
2.	Perempuan	11 Responden	35,5%
Jumlah		30 Responden	100%

*Sumber:* Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.2 tersebut, maka diperoleh data dari 30 orang responden, bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

tingkat responden yang terbanyak adalah Laki-Laki dengan 20 Responden dan Presesntase 64,5 %.

#### 4.1.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tingkat Pekerjaan responden yang ada pada Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Bondowoso Dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 4.3**

#### **Berdasarkan Pekerjaan**

NO	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN (ORANG)	PRESENTASE (%)
1.	Pelajar	2 Responden	6,5%
2.	Mahasiswa	17 Responden	58,1%
3.	Wiraswasta	2 Responden	6,5%
4.	Pegawai Negeri/ Swasta	1 Responden	3,2%
5.	Lainnya	8 Responden	25,8%
Jumlah		30 Responden	100%

*Sumber:* Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.3 tersebut, Maka diperoleh data dari 30 orang responden, bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaan adalah Mahasiswa dengan 18 Responden dan Presesntase 58,1%.

#### 4.1.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan yang ada pada tingkat responden di Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Berdasarkan Penghasilan**

<b>NO</b>	<b>PENGHASILAN</b>	<b>RESPONDEN (ORANG)</b>	<b>PRESENTASE (%)</b>
1.	< 1.000.000	20 Responden	67,7%
2.	1.000.000 - 5.000.000	10 Responden	32,3%
3.	5.000.000 - 10.000.000	0 Responden	0 %
4.	10.000.000 - 15.000.000	0 Responden	0%
5.	>15.000.000	0 Responden	0%
Jumlah		30 Respondem	100%

*Sumber:* Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.4 tersebut, Maka diperoleh data dari 30 orang responden, bahwa jumlah responden berdasarkan penghasilan adalah <1.000.000 dengan 21 Responden dan Presesntase 67,7%.

#### 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel dalam penelitian ini menjelaskan bahwa frekuensi mengenai jawaban responden tentang indikator-indikator yang terdapat dalam pertanyaan kuesioner penelitian, yaitu *Tangible (X1)*, *Empati (X2)*, *Realiability (X3)*, *Responsiveness (X4)*, *Assurance (X5)*, Kepuasan Nasabah (Y). Skor yang diberikan para responden pada masing-masing pernyataan yang ada di kuesioner penelitian dapat mencerminkan bagaimana persepsi mereka terhadap variabel penelitian ini.

##### 4.1.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian Tangible (X1)

Untuk mengetahui mengenai tangible pada nasabah milenial pengguna PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso, maka digunakan 3 butir pertanyaan yang masing-masing jawaban memiliki skor antara 1-5. Berdasarkan hasil perhitungan pada kuesioner penelitian, distribusi jawaban responden dapat diketahui jawaban sebagai berikut.

**Tabel 4.5**

#### Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Tangible (X1)

NO	Tangible	STS	TS	N	S	SS
1.	X1.1	0	0	1	16	14
2.	X1.2	0	0	0	18	13
3.	X1.3	0	0	1	21	9
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>				

*Sumber* : Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat dilihat dari keputusan yang diambil responden bahwa total responden yang memilih setuju lebih banyak dari pada pilihan lain. Maka dapat disimpulkan sebgaiian besar responden setuju bahwa responden nasabah milenial yang menggunakan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso merasakan kepuasan dengan fasilitas yang nyaman di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso.

#### 4.1.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian Empathy (X2)

Untuk mengetahui mengenai Empathy pada nasabah milenial pengguna PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso, maka digunakan 3 butir pertanyaan yang masing-masing jawaban memiliki skor antara 1-5. Berdasarkan hasil perhitungan pada kuesioner penelitian, distribusi jawaban responden dapat diketahui jawaban sebagai berikut.

**Tabel 4.6**

#### **Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Empathy (X2)**

NO	Empathy	STS	TS	N	S	SS
1.	X2.1	0	0	5	19	7
2.	X2. 2	0	0	3	16	12
3.	X3. 3	0	0	3	21	7
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>				

*Sumber* : Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat dilihat dari keputusan yang diambil responden bahwa total responden yang memilih setuju lebih banyak dari pada pilihan lain. Maka dapat disimpulkan sebgaiian besar responden setuju bahwa responden nasabah milenial yang menggunakan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso merasakan kepuasan dengan pelayanan kepada nasabah penuh dengan perhatian di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso.

#### 4.1.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian Reliability (X3)

Untuk mengetahui mengenai Reliability pada nasabah milenial pengguna PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso, maka digunakan 3 butir pertanyaan yang masing-masing jawaban memiliki skor antara 1-5. Berdasarkan hasil perhitungan pada kuesioner penelitian, distribusi jawaban responden dapat diketahui jawaban sebagai berikut.

**Tabel 4.7**

#### Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Reliability (X3)

NO	Reliability	STS	TS	N	S	SS
1.	X3.1	0	1	4	19	7
2.	X3.2	0	2	4	19	6
3.	X3.3	0	0	3	18	10
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>				

*Sumber* : Data diolah, 2023



Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat dilihat dari keputusan yang diambil responden bahwa total responden yang memilih setuju lebih banyak dari pada pilihan lain. Maka dapat disimpulkan sebgaiian besar responden setuju bahwa responden nasabah milenial yang menggunakan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso merasakan kepuasan dengan menyampaikan jasa secara benar dan menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso.

#### 4.1.2.4 Deskripsi Variabel Penelitian Responsiveness (X4)

Untuk mengetahui mengenai Responsiveness pada nasabah milenial pengguna PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso, maka digunakan 3 butir pertanyaan yang masing-masing jawaban memiliki skor antara 1-5. Berdasarkan hasil perhitungan pada kuesioner penelitian, distribusi jawaban responden dapat diketahui jawaban berikut:

**Tabel 4.8**

#### Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Responsiveness (X4)

NO	Responsiveness	STS	TS	N	S	SS
1.	X4.1	0	1	2	21	7
2.	X4. 2	0	0	2	18	11
3.	X4. 3	0	1	2	19	9
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>				

*Sumber* : Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat dilihat dari keputusan yang diambil responden bahwa total responden yang memilih setuju lebih banyak dari pada pilihan lain. Maka dapat disimpulkan sebagaian besar responden setuju bahwa responden nasabah milenial pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso merasakan kepuasan dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai yang diharapkan dan sangat baik dalam menginformasikan kepada nasabah.

#### 4.1.2.5 Deskripsi Variabel Penelitian Assurance (X5)

Untuk mengetahui mengenai Assurance pada nasabah milenial pengguna PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso, maka digunakan 3 butir pertanyaan yang masing-masing jawaban memiliki skor antara 1-5. Berdasarkan hasil perhitungan pada kuesioner penelitian, distribusi jawaban responden dapat diketahui jawaban sebagai berikut.

**Tabel 4.9**

#### **Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Assurance (X5)**

NO	Assurance	STS	TS	N	S	SS
1.	X5.1	0	0	1	19	11
2.	X5.2	0	0	3	16	12
3.	X5.3	0	0	0	22	9
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>				

*Sumber:* Data dioalah, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat dilihat dari keputusan yang diambil responden bahwa total responden yang memilih setuju lebih banyak dari pada pilihan lain. Maka dapat disimpulkan sebagaian besar

responden setuju bahwa responden nasabah milenial yang menggunakan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso merasakan kepuasan dalam memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi dan dapat dipercayai dengan menjaga kerahasiaan tabungan maupun data-data nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso.

#### 4.1.2.6 Deskripsi Variabel Penelitian Kepuasan Nasabah (Y)

Untuk mengetahui mengenai kepuasan nasabah pada nasabah milenial pengguna PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso, maka digunakan 3 butir pertanyaan yang masing-masing jawaban memiliki skor antara 1-5. Berdasarkan hasil perhitungan pada kuesioner penelitian, distribusi jawaban responden dapat diketahui jawaban sebagai berikut.

**Tabel 4.10**

#### Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

NO	Kepuasan Nasabah	STS	TS	N	S	SS	
1.	Y1	0	0	1	16	14	
2.	Y2	0	1	5	16	9	
3.	Y3	0	0	3	20	8	
<b>Jumlah</b>							<b>30</b>

*Sumber* : Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat dilihat dari keputusan yang diambil responden bahwa total responden yang memilih setuju lebih banyak dari pada pilihan lain. Maka dapat disimpulkan sebgaaian besar responden setuju bahwa responden nasabah milenial yang menggunakan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso.

## 4.2 Analisis Hasil Penelitian

### 4.2.1 Uji Instrumen Data

#### 4.2.1.1 Uji Validitas.

Adapun kuesioner yang penulis pergunakan dalam penelitian ini menggunakan penerapan skala likert dalam bentuk link yang menghadirkan beberapa item soal yaitu sebanyak 18 soal. Kuesioner tersebut diberikan secara online kepada responden nasabah Bank Rakyat Indonesia. Hasil pengumpulan data kuesioner berupa uji validitas test yang semula kualitatif dirubah menjadi data kuantitatif, yang selanjutnya diolah dan dianalisis dengan mentabulasikan data tersebut. Uji validitas data bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kevalidan pertanyaan dari penyebaran kuesioner. Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *product moment (pearson correlation)*. Suatu data dikatakan valid apabila memiliki tingkat signifikansi yaitu  $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,374$ . Hasil uji validitas terhadap data penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>NO</b>	<b>Variabel</b>	<b>r-hitung</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>TANGIBLE (X1)</b>				
1	X1.1	0,775	0,374	VALID
2	X1.2	0,523	0,374	VALID
3	X1.3	0,741	0,374	VALID
<b>EMPHATY (X2)</b>				
4	X2.1	0,612	0,374	VALID
5	X2.2	0,564	0,374	VALID
<b>RELIABILITY (X3)</b>				
6	X3.1	0,511	0,374	VALID
7	X3.2	0,758	0,374	VALID
8	X3.3	0,557	0,374	VALID
<b>RESPONSIVENESS (X4)</b>				
9	X4.1	0,688	0,374	VALID

10	X4.2	0,473	0,374	VALID
11	X4.3	0,694	0,374	VALID
ASSURANCE (X5)				
12	X5.1	0,658	0,374	VALID
13	X5.2	0,676	0,374	VALID
14	X5.3	0,451	0,374	VALID
KEPUASAN NASABAH (Y)				
15	Y.1	0,459	0,374	VALID
16	Y.2	0,702	0,374	VALID
17	Y.3	0,399	0,374	VALID

*Sumber:* Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner variabel kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah yang terdiri dari 18 item soal untuk  $N = 30$ , diketahui bahwa terdapat 18 soal yang valid karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  untuk  $N = 30$  dengan  $r_{tabel}$  0,374 pada taraf signifikansi 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid.

#### 4.2.1.2 Uji Realibilitas

Reliabilitas instrument menggambarkan pada kemantapan alat ukur yang digunakan. Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila alat ukur atau instrument tersebut selalu memberikan hasil yang sama meskipun digunakan berkali-kali baik oleh peneliti

yang sama maupun peneliti yang berbeda. Instrument yang reliable akan menghasilkan data yang sesuai dengan kondisi sesungguhnya.

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini. Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha*. Hasil uji reliabilitas terhadap data penelitian disajikan sebagai berikut.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Realibilitas**

No	Variabel	Alpha Hitung	Cronbach' Alpha	Keterangan
1	Tangible (X1)	0,805	0,600	Reliabel
2	Emphaty (X2)	0,766	0,600	Reliabel
3	Reliability (X3)	0,679	0,600	Reliabel
4	Responsivenees(X4)	0,674	0,600	Reliabel
5	Assurance (X5)	0,671	0,600	Realibel
6	Kepuasan Nasabah (Y)	0,676	0,600	Reliabel

*Sumber:* Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa semua alat ukur yang digunakan reliabel. hal ini dapat dilihat berdasarkan *Alpha hitung* > 0,600 dikategorikan reliabel. Sehingga untuk selanjutnya item-item pada variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

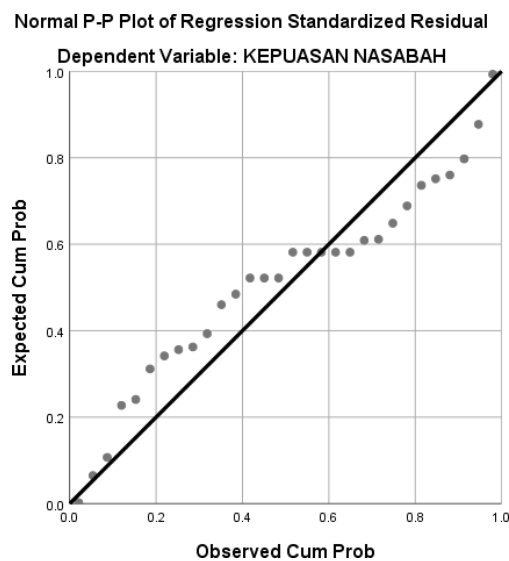
## 4.2.2 Uji Asumsi Klasik

### 4.2.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki ketentuan yaitu jika nilai probabilitas < 0,05 maka data berdistribusi tidak normal. Dan jika nilai probabilitas > 0,05 maka data berdistribusi normal. Berdasarkan kuisioner yang diberikan kepada 30 responden mendapatkan hasil uji normalitas sebagai berikut.

**Gambar 4.1**

### Hasil Uji Normalitas



*Sumber:* Data, diolah 2023

Berdasarkan gambar 4.13 diatas yang dimana titik mengikuti garis diagonal maka grafik diatas disebut tidak normal.



Tabel 4.13

## Hasil Uji Normalitas Tahun 2023

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55228139
Most Extreme Differences	Absolute	.128
	Positive	.119
	Negative	-.128
Test Statistic		.128
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

*Sumber* : Data, diolah 2023

Berdasarkan *one-sample Kolmogorov-Smirnovtest* pada tabel diatas, nilai signifikansi 0,200 yang artinya lebih besar dari 0,05, maka

dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal, penggunaan *one-sample Kolmogorov smirnov test* dari *Monte Carlo*.

#### 4.2.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikoleniaritas bertujuan untuk melihat hubungan atau korelasi antara masing-masing variabel. Untuk mengetahui ada tau tidaknya multikoleniaritas menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan ketentuan jika nilai VIF > 10 atau nilai toleransi < 0,10 maka terjadi multikolinearitas, dan jika nilai VIF < 10 atau nilai toleransi > 0,10 maka tidak terjadi multikoleniaritas. Berdasarkan kuisisioner yang diberikan kepada 30 responden mendapatkan hasil uji multikolinearitas sebagai berikut.

**Tabel 4.14**

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-1.379	3.118		-.442	.662		
TANGIBLE	.813	.247	.526	3.292	.003	.526	1.900
EMPHATY	-.132	.176	-.169	-.750	.461	.265	3.774
RELIABILITY	.610	.206	.690	2.960	.007	.248	4.040
RESPONSIVENEES	.369	.251	.252	1.473	.154	.459	2.181

ASSURANCE	-.575	.277	-.427	-2.075	.049	.317	3.152
-----------	-------	------	-------	--------	------	------	-------

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data, diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, tabel output *Coefficients* pada bagian *Collinearity Statistics* diketahui nilai tolerance untuk Variabel *Tangibles* (X1) adalah  $0,526 > 0,10$ ; Variabel *Emphaty* (X2) adalah  $0,265 > 0,10$ ; Variabel *Raliability* (X3) adalah  $0,248 > 0,10$ ; Variabel *Responsivenees* (X4) adalah  $0,459 > 0,10$  dan Variabel *Assurance* (X5) adalah  $0,317 > 0,10$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tersebut memiliki nilai tolerance lebih dari 0,10 yang artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Sedangkan berdasarkan nilai VIF diperoleh nilai untuk Variabel *Tangible* (X1) adalah  $1.900 > 0,10$ ; Variabel *Emphaty* (X2) adalah  $3.774 > 0,10$ ; Variabel *Raliability* (X3) adalah  $4,040 > 0,10$ ; dan Variabel *Responsivenees* (X4) adalah  $2.181 > 0,10$  dan *Assurance* (X5) adalah  $3,152 > 0,10$  Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tersebut memiliki nilai VIF lebih dari 10, yang artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi tidak baik.

#### 4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *Variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Apabila *Variance* residual dari suatu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut dengan

*homoskedastisitas*, jika *variance* berbeda disebut *heteroskedastisitas* (Ghozali, 2014:45). Jika nilai signifikan  $> 0,05$  berarti tidak terjadi *heteroskedastisitas* artinya model dari regresi lolos uji *heteroskedastisitas*. Hasil dari penyebaran kuisisioner dengan 30 responden dengan hasil uji seperti tabel di bawah.

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

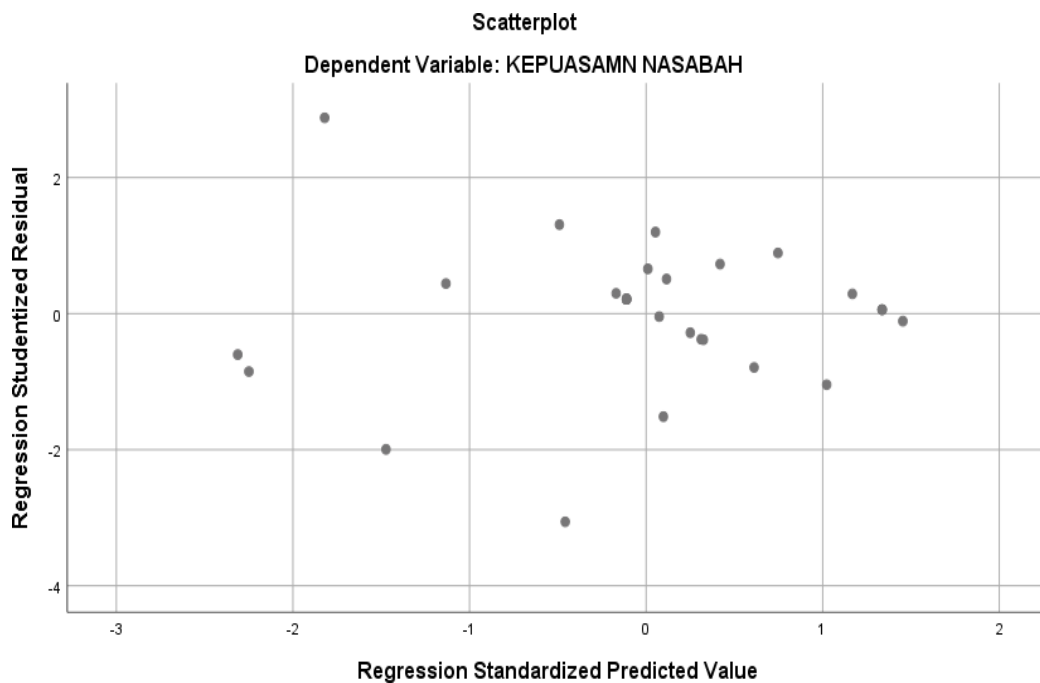
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.379	3.118		-.442	.662
TANGIBLE	.813	.247	.526	3.292	.003
EMPHATY	-.132	.176	-.169	-.750	.461
RELIABILITY	.610	.206	.690	2.960	.007
RESPONSIVENEES	.369	.251	.252	1.473	.154
ASSURANCE	-.575	.277	-.427	-2.075	.049

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

*Sumber:* Data diolah, 2023

Berdasarkan gambar 4.15 di atas, dapat di ketahui bahwa nilai sig variabel nilai sig variabel (*Tangible*)  $0,003 < 0,05$ , nilai sig variabel (*Emphaty*)  $0,461 > 0,05$ , nilai sig variabel (*Reliability*)  $0,007 < 0,05$ , nilai sig variabel (*Responsivenees*)  $0,154 > 0,05$  dan nilai sig variabel (*Assurance*)  $0,049 > 0,05$ .

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



*Sumber:* Data diolah, 2023

Gambar diatas menunjukkan bahwa titik heteroskedastisitas menyebar, maka dikatakan normal.

#### **4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan

nasabah. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS Versi 25 untuk analisis regresi linier berganda diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.379	3.118		-.442	.662		
TANGIBLE	.813	.247	.526	3.292	.003	.526	1.900
EMPHATY	-.132	.176	-.169	-.750	.461	.265	3.774
RELIABILITY	.610	.206	.690	2.960	.007	.248	4.040
RESPONSIVENEES	.369	.251	.252	1.473	.154	.459	2.181
ASSURANCE	-.575	.277	-.427	-2.075	.049	.317	3.152

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.16 diatas menunjukkan bahwa persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = -1,379 + 0,813X_1 + -0,132X_2 + 0,610X_3 + 0,369X_4 + -0,575X_5$$

- a. Nilai konstanta  $a$  sebesar  $-1,379$  yang berarti apabila variabel bebas terhadap kepuasan nasabah *Tangible* (X1) sebesar  $0,813$ , *Emphaty* (X2) sebesar  $-0,132$ , *Raliability* (X3) sebesar  $0,610$ , *Responsivenees* (X4) sebesar  $0,369$  dan *Assurance* (X5) sebesar  $-0,575$ .
- b. Nilai koefisien *Tangible* X1, sebesar  $0,813$ . Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu-satuan pada variabel *Tangible*, maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) akan bertambah sebesar  $0.813$ .
- c. Nilai koefisien *Emphaty* X2, sebesar  $-0,132$ . Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu-satuan pada variabel *Emphaty*, maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) akan bertambah sebesar  $-0.132$ .
- d. Nilai koefisien *Reliability* X3, sebesar  $0,610$ . Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu-satuan pada variabel *Reliability*, maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) akan bertambah sebesar  $0.610$ .
- e. Nilai koefisien *Responsiveness* X4, sebesar  $0,369$ . Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu-satuan pada variabel *Responsivenees*, maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) akan bertambah sebesar  $0.369$ .
- f. Nilai koefisien *Assurance* X5, sebesar  $-0,575$ . Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu-satuan pada variabel *Assurance*, maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) akan bertambah sebesar  $-0.575$ .

#### 4.2.4 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Menurut Ghazali (2011), koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi

variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 nilai R<sup>2</sup> yang kecil dapat diartikan bahwa kemampuan menjelaskan variabel – variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Dijelaskan dalam tabel berikut.

**Tabel 4.17**

**Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 <sup>a</sup>	.678	.610	1.706

a. Predictors: (Constant), ASSURANCE, RESPONSIVENEES, TANGIBLE, EMPHATY, RELIABILITY

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

*Sumber:* Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.17 yang berada pada kolom Adjusted R Square sebesar 0,610 atau 61,0%. Dalam hal ini telah di tunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas produk yang meliputi variabel *Tangible* (X1), *Emphaty* (X2), *Raliability* (X3), *Suspensivenees* (X4) dan Assurance (X5) adalah sebesar 61,0% yang diteliti, sedangkan sisanya sebesar 39,0% dari variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

#### 4.2.5 Pengujian Hipotesis

##### 4.2.5.1 Uji Parsial (Uji t)



Uji t adalah salah satu test statistik yang digunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara dua buah *mean* sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama, tidak dapat perbedaan yang signifikan (Sudjiono, 2010). Uji t dijelaskan pada tabel berikut.

**Tabel 4.18 Hasil Parsial (Uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.379	3.118		-.442	.662		
	TANGIBLE	.813	.247	.526	3.292	.003	.526	1.900
	EMPHATY	-.132	.176	-.169	-.750	.461	.265	3.774
	RELIABILITY	.610	.206	.690	2.960	.007	.248	4.040
	RESPONSIVENEES	.369	.251	.252	1.473	.154	.459	2.181
	ASSURANCE	-.575	.277	-.427	-2.075	.049	.317	3.152

Sumber : Data diolah, 2023

**Tabel 4.19**

**Perbandingan T hitung dan T tabel**

NO	Variabel	Sig	$T_{hitung}$	$T_{tabel}$	Keterangan
1	<i>Tangible</i>	0,003	3.292	2,048	Berpengaruh
2	<i>Emphaty</i>	0,461	-0,750	2,048	Tidak Pengaruh

3	<i>Realibility</i>	0,007	2,960	2,048	Berpengaruh
4	<i>Responsivenees</i>	0,154	1,473	2,048	Tidak Pengaruh
5	<i>Assurance</i>	0,049	-2,075	2,048	Tidak Pengaruh

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.18 dan 4.19 diatas, dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen sebagai berikut.

- a. Bukti Fisik/*Tangible* (X1) terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (Y), hasil pengujian parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 3,292 yang lebih besar dari nilai t tabel 2,048, sedangkan nilai signifikan 0,003 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05, hal tersebut menunjukkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak yang berarti ada pengaruh secara signifikan antara variabel hasil Bukti Fisik/*Tangible* (X1) terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso (Y)
- b. Empati/*Emphaty* (X2) terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (Y), hasil pengujian parsial diperoleh nilai t hitung sebesar -0,750 yang lebih kecil dari nilai t tabel 2,048, sedangkan nilai signifikan 0,461 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05, hal tersebut menunjukkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak yang berarti tidak ada pengaruh secara signifikan antara variabel hasil Empati/*Emphaty* (X2)

terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso (Y)

- c. Keandalan/*Realibility* (X3) terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (Y), hasil pengujian parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 2,960 yang lebih besar dari nilai t tabel 2,048, sedangkan nilai signifikan 0,007 lebih besar dari nilai signifikan 0,05, hal tersebut menunjukkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak yang berarti ada pengaruh secara signifikan antara variabel hasil Keandalan/*Reliability* (X3) terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso (Y)
- d. Daya tanggap/*Responsiveness* (X4) terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (Y), hasil pengujian parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 1,473 yang lebih kecil dari nilai t tabel 2,048, sedangkan nilai signifikan 0,154 lebih besar dari nilai signifikan 0,05, hal tersebut menunjukkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak yang berarti tidak ada pengaruh secara signifikan antara variabel hasil Daya tanggap/*Responsiveness* (X4) terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso (Y)
- e. Jaminan/*Assurance* (X5) terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (Y), hasil pengujian parsial diperoleh nilai t hitung sebesar -2,075 yang lebih kecil dari nilai t tabel 2,048, sedangkan nilai signifikan 0,049 lebih besar dari nilai signifikan 0,05, hal tersebut menunjukkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak yang berarti ada

pengaruh secara signifikan antara variabel hasil Jaminan/*Assurance* (X5) terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso (Y).

#### 4.2.5.2 Uji Simultan (Uji f)

Uji f dapat digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independent yang dimasukkan didalam model memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Hasil penelitian Uji simultan dapat dilihat didalam tabel berikut.

**Tabel 4.20**

#### Uji Simultan (Uji f)

##### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	146.822	5	29.364	10.085	.000 <sup>b</sup>
Residual	69.878	24	2.912		
Total	216.700	29			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), ASSURANCE, RESPONSIVENEES, TANGIBLE, EMPHATY, RELIABILITY

*Sumber* : Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.20 diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan hasil uji f adalah 0,000 yaitu kurang dari 0,05 sehingga tabel

ini sesuai dengan dasar keputusan uji f, dan dapat ditarik kesimpulan menolak H<sub>0</sub> dan terima H<sub>1</sub> yaitu semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara bersamaan.

### 4.3 Interpretasi

#### 4.3.1 Deskripsi Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil analisis regresi linier berganda yang telah dijelaskan dalam uji-t untuk variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso, semakin tinggi hasil kerja maka akan semakin meningkat minat nasabah dalam menabung yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Elvana Christina (2020) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah yang Bertransaksi Setoran Tunai Tahapan di BCA Tamim Bandung yang menyatakan bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Di mana dalam penelitiannya menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Reski Ayu (2018) yang menyatakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Bukti fisik (*tangible*) merupakan bagian dari kualitas layanan. Di mana dimensi *tangible* merupakan bukti

fisik dari perusahaan berupa karyawan PT. Bank Bank Rakyat Indonesia berpenampilan menarik, peralatan, perlengkapan dan sarana yang modern, kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman serta mengenakan pengenal yang jelas.

#### **4.3.2 Deskripsi Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil analisis regresi linier berganda yang telah dijelaskan dalam uji-t untuk variabel empati (*emphaty*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso, semakin tinggi hasil kerja maka akan semakin meningkat minat nasabah dalam menabung yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Suci Fitria (2019) berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Putri Agung di Baradatu Kabupaten Way Kanan. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Siti Marwah Ritonga (2019) berjudul Pengaruh Tangible, Relialibily, Responsiveness, Assurance, *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan yang menyatakan terdapat pengaruh positif. Empati yang diberikan oleh agen kepada nasabah harus memiliki kepekaan terhadap keinginan dan kebutuhan nasabah serta dapat mengembangkan kemampuan berkomunikasi antara

agen dengan nasabah agar nasabah merasa nyaman. Karena empati yang diberikan oleh agen begitu berpengaruh dengan kepuasan nasabah.

#### **4.3.3 Deskripsi Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil analisis regresi linier berganda yang telah dijelaskan dalam uji-t untuk variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso, semakin tinggi hasil kerja maka semakin meningkat minat nasabah dalam menabung dalam PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Nurfadillah (2017) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Ratulangi yang menyatakan terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Anastasya Kambey, Johny R E. Tampi, Olivia Walangitan (2020) berjudul pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Taungan Negara (Persero) TBK. Kantor Cabang Manado yang menyatakan bahwa variabel kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.3.4 Deskripsi Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil analisis regresi linier berganda yang telah dijelaskan dalam uji-t untuk variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso, semakin tinggi hasil kerja maka semakin meningkat minat nasabah dalam

menabung dalam PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Anastasya Kambey, Johny R E. Tampi, Olivia Walangitan (2020) berjudul pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Taungan Negara (Persero) TBK. Kantor Cabang Manado yang menyatakan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian oleh Chrristiana Okky Augusta Lovenia (2012) berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang) yang menyatakan responsiveness mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.3.5 Deskripsi Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil analisis regresi linier berganda yang telah dijelaskan dalam uji-t untuk variabel jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso, semakin tinggi hasil kerja maka semakin meningkat minat nasabah dalam menabung dalam PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Anastasya Kambey, Johny R E. Tampi, Olivia Walangitan (2020) berjudul pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Taungan Negara (Persero) TBK. Kantor Cabang Manado yang menyatakan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.



Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian oleh yang menyatakan bahwa variabel assurance berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.3.6 Deskripsi Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso**

Hasil analisis regresi linier berganda pada uji dari lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Bukti fisik* (X1), *Empati* (X2), *Kehandalan* (X3), *Daya tanggap* (X4) dan *Jaminan* (X5) berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah. sehingga dapat dikatakan bahwa *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* secara bersama-sama menjadi faktor yang berpengaruh pada kepuasan pembelian.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Milenia pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso” secara umum.

1. Variabel *bukti fisik* (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dan *kehandalan* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y), *empati* (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y), *daya tanggap* (X4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y), dan *jaminan* (X5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).
2. Kelima variabel *Tangible* (X1), *Emphaty* (X2), *Realiability* (X3), *Responsiveness* (X4), *Assurance* (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y)

#### **5.2 Implikasi**

Berdasarkan hasil dari penelitian pada Bank Rakyat Indonesia, maka dapat ditemukan bahwa secara parsial 3 variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah variabel *Emphaty* (X2), *Responsiveness* (X4) dan *Assurance* (X5), hal ini di karenakan beberapa variabel yang tidak berpengaruh dirasa kurang baik oleh nasabah, karena nasabah merasa masalah yang di hadapi kurang terselesaikan oleh pihak Bank Rakyat Indonesia. Sehingga di harapkan nantinya pihak bank mampu memperbaiki hal tersebut dengan memberikan beberapa masukan. Terdapat 2 variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah variabel *Tangible* (X1) dan *Reliability* (X3). Hal ini dikarenakan *Tangible* merupakan hal yang tampak secara nyata dan bisa dilihat secara langsung oleh nasabah. Sehingga diharapkan dengan menariknya nasabah tabungan millennial dapat meningkatkan minat kepuasan terhadap nasabah. Sedangkan variabel *Reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan *Reliability* yang dimiliki karyawan Bank Rakyat Indonesia dirasa sangat cukup baik oleh nasabah, karena nasabah merasa masalah yang di hadapi sangat tanggap dan cepat terselesaikan oleh pihak bank. Sehingga di harapkan nantinya pihak bankakan terus memberikan yang terbaik antara pelatihan maupun evaluasi terhadap kinerja yang di berikan oleh pihak bank.

Sementara semua variabel yang terdapat 5 variabel yaitu *Tangible* (X1), *Emphaty* (X2), *Realiability* (X3), *Responsiveness* (X4) dan *Assurance* (X5) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan mayoritas nasabah setuju akan kinerja dan merasa puas akan kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia harus meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dalam segi

ketertarikan produk perbankan dan tindakan yang baik dalam melayani nasabah. Sehingga diharapkan pihak Bank Rakyat Indonesia tetap mempertahankan pelayanan dan kualitas yang di berikan secara terus menerus agar dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

#### **1. Bagi Perusahaan**

Pihak Bank sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menarik nasabah khususnya para nasabah milenial yang dimana pada zaman sekarang kepuasan nasabah menjadi prioritas yang membuat nasabah milenial tertarik dan minat untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia.

#### **2. Bagi Peneliti selanjutnya**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan dan menggunakan variabel lain yang lebih selektif, seperti kepercayaan, kepuasan pelanggan, dan lain-lain. Sehingga hasil yang lebih baik dan akurat.

#### **3. Bagi Akademis**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi dan bahan untuk perbandingan penelitian selanjutnya terutama bagi jurusan D3 Keuangan dan

Perbankan juga pembelajaran mengenai kualitas produk, kepuasan nasabah, juga dapat menambahkan beberapa variabel yang belum diteliti dalam penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adam, I., & Sumartana, I. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Denpasar. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 4(1), 55–61. [https://doi.org/10.47329/jurnal\\_mbe.v4i1.305](https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v4i1.305)
- Astuti, S. & P. B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen 1. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Kuntansi*, 1(1), 1–8.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Gobel, M. V, Ogotan, M., & Tampongagoy, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Layanan Peserta Pada PT TASPEN Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, V, 46–53. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/26768/26364>
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Han, E. S., & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, A. (2019). Pengertian Pelayanan Umum. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(1), 177–188. <https://doi.org/10.22515/relevance.v2i1.1609>
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Nengsih, T. A., Syahrizal, A., & Oktafiani, S. F. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT di Jambi. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 180. <https://doi.org/10.33087/eksis.v12i2.248>
- Nurmaulia, S. A., & Sunindyono, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang. *Keunis*, 7(1), 5. <https://doi.org/10.32497/keunis.v7i1.1527>
- Rahmat, H. (2014). (*Studi pada Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta*). 88.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen ). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sujana, I. W. (2019). *I Wayan Sujana*. 3(2), 187–199.
- Suryanto, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BCA Finance Cabang Bukit Tinggi. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 2(2), 236–247. <https://doi.org/10.31539/costing.v2i2.566>
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: CV ALFABETA.
- Syofian Siregar. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: KENCANA.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Arikunto, S. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi 5. Jakarta: Rineka Cipta.

**LAMPIRAN 1****Hasil Uji Instrumen**

## 1. Uji Validitas

## A. Tangible (Bukti Fisik)

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangible 1	8.57	1.151	.775	.599
Tangible 2	8.50	2.121	.523	.867
Tangible 3	8.73	1.306	.741	.634

## B. Emphaty (Empati)

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Emphaty 1	7.83	4.075	.612	.670
Emphaty 2	7.73	4.064	.564	.730

Empathy 3	7.77	4.530	.630	.660
-----------	------	-------	------	------

### C. Reliability (Keandalan)

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Realibility 1	7.70	4.355	.511	.792
Realibility 2	7.77	3.564	.758	.503
Realibility 3	7.47	4.464	.557	.738

### D. Responsivenees (Daya Tanggap)

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Responsivenees 1	8.20	2.028	.527	.524
Responsivenees 2	8.07	2.409	.320	.807
Responsivenees 3	8.07	2.202	.668	.382

### E. Assurance (Jaminan)

#### Item-Total Statistics



	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Assurance 1	8.33	2.092	.658	.492
Assurance 2	8.47	1.154	.676	.526
Assurance 3	8.27	3.030	.451	.756

## F. Kepuasan Nasabah

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan Nasabah 1	7.67	4.368	.459	.646
Kepuasan Nasabah 2	8.27	2.064	.702	.245
Kepuasan Nasabah 3	8.07	3.720	.399	.692

## 2. Uji Reliabilitas

### 1. Tangible (Bukti Fisik)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	3

### 2. Emphaty (Empati)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

.766	3
------	---

### 3. Reliability (Keandalan)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	3

### 4. Responsivenees (Daya Tanggap)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.674	3

### 5. Assurance (Jaminan)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.671	3

### 6. Kepuasan Nasabah

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	3

## LAMPIRAN 2

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### 1. Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

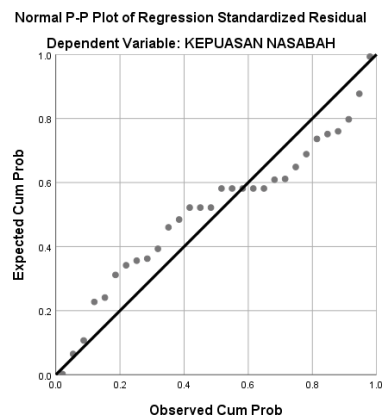
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55228139
Most Extreme Differences	Absolute	.128
	Positive	.119
	Negative	-.128
Test Statistic		.128
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



## 2. Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

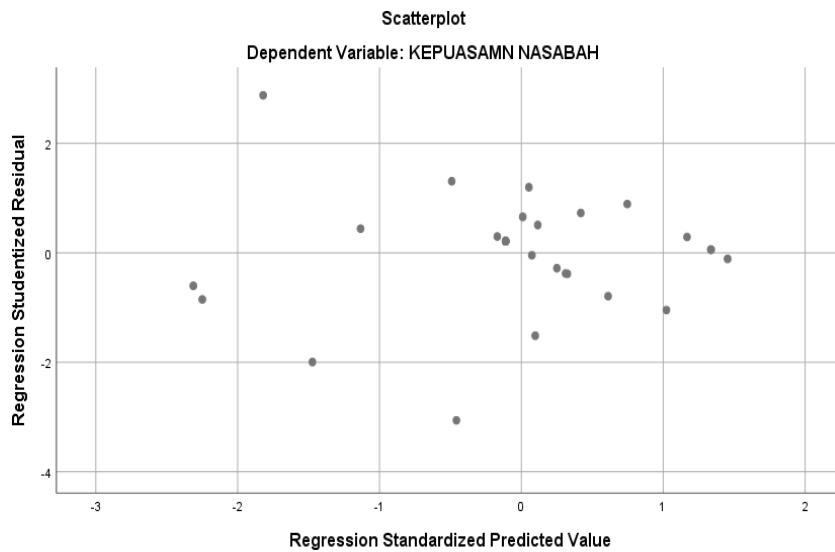
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	-1.379	3.118				-.442
TANGIBLE	.813	.247	.526	3.292	.003	.526	1.900
EMPHATY	-.132	.176	-.169	-.750	.461	.265	3.774
RELIABILITY	.610	.206	.690	2.960	.007	.248	4.040
RESPONSIVENEES	.369	.251	.252	1.473	.154	.459	2.181
ASSURANCE	-.575	.277	-.427	-2.075	.049	.317	3.152

## 3. Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.379	3.118		-.442	.662
TANGIBLE	.813	.247	.526	3.292	.003
EMPHATY	-.132	.176	-.169	-.750	.461
RELIABILITY	.610	.206	.690	2.960	.007
RESPONSIVENEES	.369	.251	.252	1.473	.154
ASSURANCE	-.575	.277	-.427	-2.075	.049

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH



#### 4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.379	3.118		-.442	.662		
TANGIBLE	.813	.247	.526	3.292	.003	.526	1.900
EMPHATY	-.132	.176	-.169	-.750	.461	.265	3.774
RELIABILITY	.610	.206	.690	2.960	.007	.248	4.040
RESPONSIVENEES	.369	.251	.252	1.473	.154	.459	2.181
ASSURANCE	-.575	.277	-.427	-2.075	.049	.317	3.152

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

5. Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 <sup>a</sup>	.678	.610	1.706

a. Predictors: (Constant), ASSURANCE, RESPONSIVENEES, TANGIBLE, EMPHATY, RELIABILITY

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

**LAMPIRAN 3**

## Hasil Pengujian Hipotesis

## 1. Uji T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-1.379	3.118		-.442	.662		
TANGIBLE	.813	.247	.526	3.292	.003	.526	1.900
EMPHATY	-.132	.176	-.169	-.750	.461	.265	3.774
RELIABILITY	.610	.206	.690	2.960	.007	.248	4.040
RESPONSIVENEES	.369	.251	.252	1.473	.154	.459	2.181
ASSURANCE	-.575	.277	-.427	-2.075	.049	.317	3.152

## 2. Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	146.822	5	29.364	10.085	.000 <sup>b</sup>
Residual	69.878	24	2.912		
Total	216.700	29			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), ASSURANCE, RESPONSIVENEES, TANGIBLE, EMPHATY, RELIABILITY

## LAMPIRAN 4

## R Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432



## LAMPIRAN 5

## Tabel Uji F

Tabel Uji F

$\alpha =$ 0,05	$df_1 = (k-1)$							
	$df_2 = (n$ $- k - 1)$	1	2	3	4	5	6	7
1	161.44 8	199,500	215.70 7	224,583	230,162	233.98 6	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278

30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082

67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

## LAMPIRAN 6

### Tabel Uji T

**Tabel Uji t**

df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
1	6,314	12,706
2	2,920	4,303
3	2,353	3,182
4	2,132	2,776
5	2,015	2,571
6	1,943	2,447
7	1,895	2,365
8	1,860	2,306
9	1,833	2,262
10	1,812	2,228
11	1,796	2,201
12	1,782	2,179
13	1,771	2,160
14	1,761	2,145
15	1,753	2,131
16	1,746	2,120
17	1,740	2,110
18	1,734	2,101
19	1,729	2,093
20	1,725	2,086
21	1,721	2,080
22	1,717	2,074
23	1,714	2,069
24	1,711	2,064
25	1,708	2,060
26	1,706	2,056
27	1,703	2,052
28	1,701	2,048
29	1,699	2,045
30	1,697	2,042
31	1,696	2,040
32	1,694	2,037
33	1,692	2,035
34	1,691	2,032
35	1,690	2,030
36	1,688	2,028
37	1,687	2,026
38	1,686	2,024
39	1,685	2,023
40	1,684	2,021
41	1,683	2,020

42	1,682	2,018
43	1,681	2,017
44	1,680	2,015
45	1,679	2,014
46	1,679	2,013
47	1,678	2,012
48	1,677	2,011
49	1,677	2,010
df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
51	1,675	2,008
52	1,675	2,007
53	1,674	2,006
54	1,674	2,005
55	1,673	2,004
56	1,673	2,003
57	1,672	2,002
58	1,672	2,002
59	1,671	2,001
60	1,671	2,000
61	1,670	2,000
62	1,670	1,999
63	1,669	1,998
64	1,669	1,998
65	1,669	1,997
66	1,668	1,997
67	1,668	1,996
68	1,668	1,995
69	1,667	1,995
70	1,667	1,994
71	1,667	1,994
72	1,666	1,993
73	1,666	1,993
74	1,666	1,993
75	1,665	1,992
76	1,665	1,992
77	1,665	1,991
78	1,665	1,991
79	1,664	1,990
80	1,664	1,990
81	1,664	1,990
82	1,664	1,989
83	1,663	1,989
84	1,663	1,989

85	1,663	1,988
86	1,663	1,988
87	1,663	1,988
88	1,662	1,987
89	1,662	1,987
90	1,662	1,987
91	1,662	1,986
92	1,662	1,986
93	1,661	1,986
94	1,661	1,986
95	1,661	1,985
96	1,661	1,985
97	1,661	1,985
98	1,661	1,984
99	1,660	1,984

**LAMPIRAN 7**  
**Hasil Kuesioner**

Kepada Yth.

Saudara/i Nasabah

Pengguna Tabungan Bank BRI

Di tempat

Assalamu'alaikum wr.wb.,

Dalam Rangka menyelesaikan Tugas Akhir di Institut Teknologi dan Sains (ITS) Mandala Jember, Maka kami ingin mengadakan penelitian mengenai perilaku konsumen dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Milenial Menabung Di Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso". Sehubungan dengan itu, kami membutuhkan sejumlah data untuk diolah dan kemudian akan dijadikan sebagai bahan penelitian melalui kerjasama dan kesediaan saudara dalam mengisi Kuesioner ini dengan sungguh-sungguh agar didapatkan data yang valid.

Atas perhatian dan kesediaan Saudara/i

sekalian mengisi kuesioner ini, kami mengucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Hormat kami,

Muhammad Septio Efendi

Isi dari kuesioner sebagai berikut :

1. Nama
2. Jenis kelamin
3. Usia
4. Pekerjaan
  - a. Pelajar
  - b. Mahasiswa
  - c. Wiraswasta
  - d. Pegawai negeri/Swasta
  - e. Lainnya ...
5. Penghasilan

Keterangan Jawaban :

<b>SS</b>	= Sangat Setuju	Nilai 5
<b>S</b>	= Setuju	Nilai 4
<b>N</b>	= Netral	Nilai 3
<b>TS</b>	= Tidak Setuju	Nilai 2
<b>STS</b>	= Sangat Tidak Setuju	Nilai 1



## Tangible/Bukti Fisik (X1)

Berikut ini adalah beberapa pernyataan tentang penilaian *Tangible* / Bukti fisik terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Bondowoso

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan Bank BRI Cabang Bondowoso berpenampilan menarik, rapi, dan profesional					
2.	Ruangan pelayanan di Bank BRI Cabang Bondowoso bersih dan nyaman					
3.	Ketersediaan peralatan perbankan di Bank BRI Cabang Bondowoso yang modern					

## Emphaty/Empati (X2)

Berikut ini adalah beberapa pernyataan tentang penilaian *empathy* / empati terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Kenyamanan jam operasional kerja di Bank BRI Cabang Bondowoso					
2.	Karyawan Bank BRI Cabang Bondowoso memperlakukan nasabah secara penuh perhatian					
3.	Karyawan Bank BRI Cabang Bondowoso sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah					

### Reliability/Keandalan (X3)

Berikut ini adalah beberapa pernyataan tentang penilaian *reliability* / keandalan fisik terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso.

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan Bank BRI Cabang Bondowoso dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah					
2.	Bank BRI Cabang Bondowoso menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan					
3.	Karyawan Bank BRI Cabang Bondowoso menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali					

### Responsiveness / Daya Tanggap (X4)

Berikut ini adalah beberapa pernyataan tentang penilaian *responsiveness* / daya tanggap terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Bondowoso.

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pelayanan di Bank BRI Cabang Bondowoso cepat dan tepat sesuai dengan yang diharapkan					
2.	Kesediaan karyawan Bank BRI Cabang Bondowoso untuk membantu nasabah					
3.	Karyawan Bank BRI Cabang Bondowoso menginformasikan kepada nasabah tentang kepastian waktu penyampaian jasa					

## Assurance / Jaminan (X5)

Berikut ini adalah beberapa pernyataan tentang penilaian *assurance* / jaminan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Bondowoso.

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan Bank BRI Cabang Bondowoso yang konsisten bersikap baik dan sopan sehingga menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah					
2.	Bank BRI Cabang Bondowoso memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi					
3.	Karyawan Bank BRI Cabang Bondowoso menumbuhkan rasa percaya nasabah dengan menjaga kerahasiaan tabungan maupun data-data nasabah					

## Kepuasan Nasabah (Y)

Berikut ini adalah beberapa pernyataan tentang penilaian terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Bondowoso

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Nasabah merasa puas dengan pelayanan pada Bank BRI Cabang Bondowoso					
2.	Nasabah merekomendasikan orang lain untuk menggunakan jasa Bank BRI Cabang Bondowoso					
3.	Nasabah terus berlangganan atau menjadikan Bank BRI Cabang Bondowoso sebagai pilihan pertama ketika akan menggunakan jasa perbankan					



