



**PENGARUH DAYA TANGGAP DAN JAMINAN (*SALES MARKETING*)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI UNIT GAJAH MADA  
(*STUDI KASUS UMKM PASAR PELITA GAJAH MADA JEMBER*)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Oleh:**

**YOGI PUTRA ARDIANSYAH**

**NIM: 21010040**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA  
JEMBER  
2024**



**PENGARUH DAYA TANGGAP DAN JAMINAN (*SALES MARKETING*)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI UNIT GAJAH MADA  
(*STUDI KASUS UMKM PASAR PELITA GAJAH MADA JEMBER*)**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar A.Md. Bns  
D3 Keuangan dan Perbankan Program Studi Keuangan dan Perbankan*

**Diajukan Oleh:**

**YOGI PUTRA ARDIANSYAH**

NIM: 21010040

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA  
JEMBER**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

---

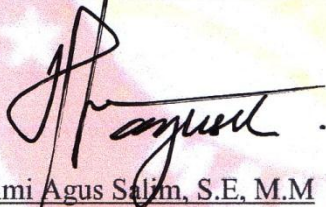
PENGARUH DAYA TANGGAP DAN JAMINAN (*SALES MARKETING*)

TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI UNIT GAJAH MADA

(*STUDI KASUS UMKM PASAR PELITA GAJAH MADA JEMBER*)

NAMA : YOGI PUTRA ARDIANSYAH  
NIM : 21010040  
PROGRAM STUDI : KEUANGAN DAN PERBANKAN  
MINAT STUDI : MANAJEMEN PEMASARAN

DOSEN PEMBIMBING UTAMA




Helmi Agus Salim, S.E, M.M  
NIDN: 0726088303

DOSEN PEMBIMBING ASISTEN



Musaiyadi, S.E, M.M  
NIDN :0720017704

KETUA PROGRAM STUDI



Mustofa, S.E, M.Si  
NIDN :071101780



**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**PENGARUH DAYA TANGGAP DAN JAMINAN (SALES MARKETING)**

**TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI UNIT GAJAH MADA**

**(STUDI KASUS UMKM PASAR PELITA GAJAH MADA JEMBER)**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir pada:

Hari : .....

Jam : .....

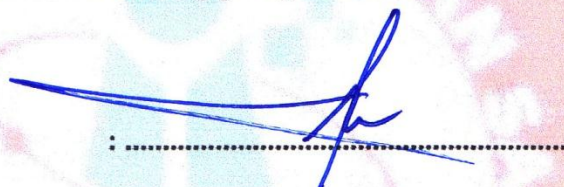
Tempat : .....

Disetujui Oleh Tim Penguji Tugas Akhir

**Mustofa, S.E., M.Si**

**NIDN :071101780**

Ketua Penguji



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

**NIDN: 0720017704**

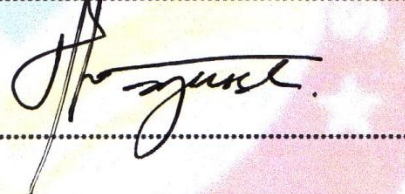
Sekretaris Penguji



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

**NIDN :0726088303**

Anggota Penguji



Mengetahui,

Ketua Program Studi  
D3 Keuangan dan Perbankan

  
**Mustofa, S.E., M.Si**  
**NIDN: 0711017801**

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
**Dr. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P**  
**NIDN: 0008077107**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yogi Putra Ardiansyah

NIM : 21010040

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Minat Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tugas akhir dengan judul “Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan (*Sales Marketing*) Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Unit Gajah Mada (*Studi Kasus Umkm Pasar Pelita Gajah Mada Jember*)” yang mana merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri.

Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka saya akan siap menanggung resiko dibatalkannya karya ilmiah (tugas akhir) yang telah saya buat,

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Jember, 7 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Yogi Putra Ardiansyah



## **MOTTO**

“YAKINLAH, ADA SESUATU YANG MENANTIMU SETELAH SEKIAN  
BANYAK KESABARAN (YANG KAU JALANI), YANG MEMBUATMU  
TERPANA HINGGA LUPA BETAPA PEDIHNYA RASA SAKIT”

**(ALI BIN ABI THALIB)**

“TIDAK ADA MIMPI YANG TERLALU TINGGI, TAK ADA MIMPI YANG  
PATUT UNTUK DIREMEHKAN. LAMBUNGAN SETINGGI YANG KAU  
INGINKAN DAN GAPAILAH DENGAN SELAYAKNYA YANG KAU  
HARAPKAN”

**(MAUDY AYUNDA)**

“TIDAK MASALAH SEBERAPA LAMBAT KAMU MELAKUKANNYA,  
ASALKAN KAMU TIDAK BERHENTI”

**(CONFUCIUS)**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala atas limpahan karunia dan nikmat yang sangat luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhirini yang berjudul “Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan (*Sales Marketing*) Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Unit Gajah Mada (*Studi Kasus Umkm Pasar Pelita Gajah Mada Jember*)” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar ahli madya (A.Md. Bns) pada fakultas ekonomi dan bisnis dengan program studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan di Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini sangatlah jauh dari kata sempurna. Hal tersebut tidak bisa lepas dari kodrat manusia yang tidak bisa luput dari kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, penulis juga menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak ,baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dengan adanya kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dengan tulus 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, S.P., M.M., M.P. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis ITS Mandala Jember.
3. Bapak Mustofa, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan ITS Mandala Jember.
4. Bapak Helmi Agus Salim, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan serta arahnya.
5. Bapak Musaiyadi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan serta arahnya.
6. Bapak Siswanto selaku Kepala Unit Bri Unit Gajah Mada dan Mbak Novi serta Mbak Resti yang telah memberikan arahan dan mendampingi penulis

selama masa penelitian dan memperoleh data.

7. Kedua orang tua penulis Bapak Nur Rohim, Ibu Siti Supiah dan adik laki-laki penulis Dimas Putra Dwi Erlangga yang senantiasa selalu berdoa disetiap sujudnya dan selalu memberikan kehangatan kebahagiaan disetiap waktunya serta dukungan untuk kelancaran penyusunan tugas akhir ini.
8. Sahabat tercinta saya Grub Ngambis ,Galaxy, Berisix, Cemara , Kamar 5 PP-Aljauhar dan teman-teman lainnya atas dukungan semangat dan doa yang kalian berikan.
9. Dan yang terakhir, diri saya sendiri Yogi Putra Ardiansyah terimakasih telah berjuang dan bertahan sampai dititik ini, terimakasih telah berusaha menghadapi lika-liku kehidupan yang tidak mudah, walau terkadang merasa putus asa akan kehidupan yang sulit. namun Yogi hebat sudah berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih untuk tidak menyerah dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan semaksimal mungkin. Yogi, apapun kurang lebihmu kamu hebat, tetaplah bersyukur dan mari rayakan dirimu sendiri.

Jember, 7 Mei 2024

Penulis,

Yogi Putra Ardiansyah



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teori.....	17
2.2.1 Kualitas Layanan.....	17
2.2.2 Kepuasan Nasabah .....	21
2.3 Kerangka Konseptual .....	22
2.4 Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1 Tempat/Lokasi dan waktu penelitian.....	26
3.1.1 Tempat/Lokasi dan waktu penelitian .....	26
3.2 Populasi, Sampel, dan Sampling .....	27
3.3 Jenis Penelitian .....	28
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian .....	29
3.5 Definisi operasional variabel penelitian .....	30

3.6	Metode Pengumpulan data .....	32
3.7	Metode Analisis data .....	35
3.7.1	Uji Instrumen Data.....	36
3.7.1.1	Uji Validitas.....	36
3.7.1.2	Uji Reliabilitas.....	37
3.7.2	Uji Asumsi Klasik .....	37
3.7.2.1	Uji Multikoneritas .....	37
3.7.2.2	Uji Heteroskedastisitas .....	38
3.7.2.3	Uji Normalitas .....	39
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
3.7.4	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	40
3.7.5	Pengujian Hipotesis.....	42
3.7.5.1	Uji Signifikan Individual /Uji Parsial (Uji-t) .....	43
3.7.5.2	Uji Signifikan Simultan/Uji Serentak (Uji-F) .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>45</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	45
4.1.1	Gambaran Umum Responden.....	45
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	47
4.2	Analisis Hasil Penelitian.....	50
4.2.1	Uji Instrumen data.....	50
4.2.1.1	Uji Validitas.....	50
	Sumber data: Lampiran 4 diolah tahun 2024 .....	51
4.2.1.2	Uji Reliabilitas.....	52
	Sumber data : Lampiran 5 diolah tahun 2024 .....	52
4.2.2	Uji Asumsi Klasik .....	53
4.2.2.1	Uji Multikoneritas .....	53
4.2.2.2	Uji Heteroskedastistas .....	54
4.2.2.1	Uji Normalitas .....	55
4.2.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
4.2.4	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
4.2.5	Pengujian Hipotesis .....	59
4.2.5.1	Uji Signifikan Individual/Uji Parsial (Uji t) .....	59
4.2.5.2	Uji Signifikan Simultan/Uji Serentak (Uji F) .....	61
4.3	Interpretasi.....	62

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>65</b>
5.1 Simpulan.....	65
5.2 Implikasi.....	65
5.3 Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	<b>72</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	12
Tabel 2.1 Skor Jawaban Quisioner Berdasarkan Skala Likert.....	33
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Janis Kelamin .....	44
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	45
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis UMKM .....	45
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Pada Daya Tanggap .....	47
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Pada Jaminan .....	48
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Pada Kepuasan Nasabah .....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikoneritas.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji t) Pengaruh (X1) Terhadap (Y).....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji t) Pengaruh (X2) Terhadap (Y).....	59
Tabel 4.15 Perbandingan t hitung dan t tabel.....	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P Plot Tahun 2024.....	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Tahun 2024.....	55
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Scatterplot Tahun 2024.....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

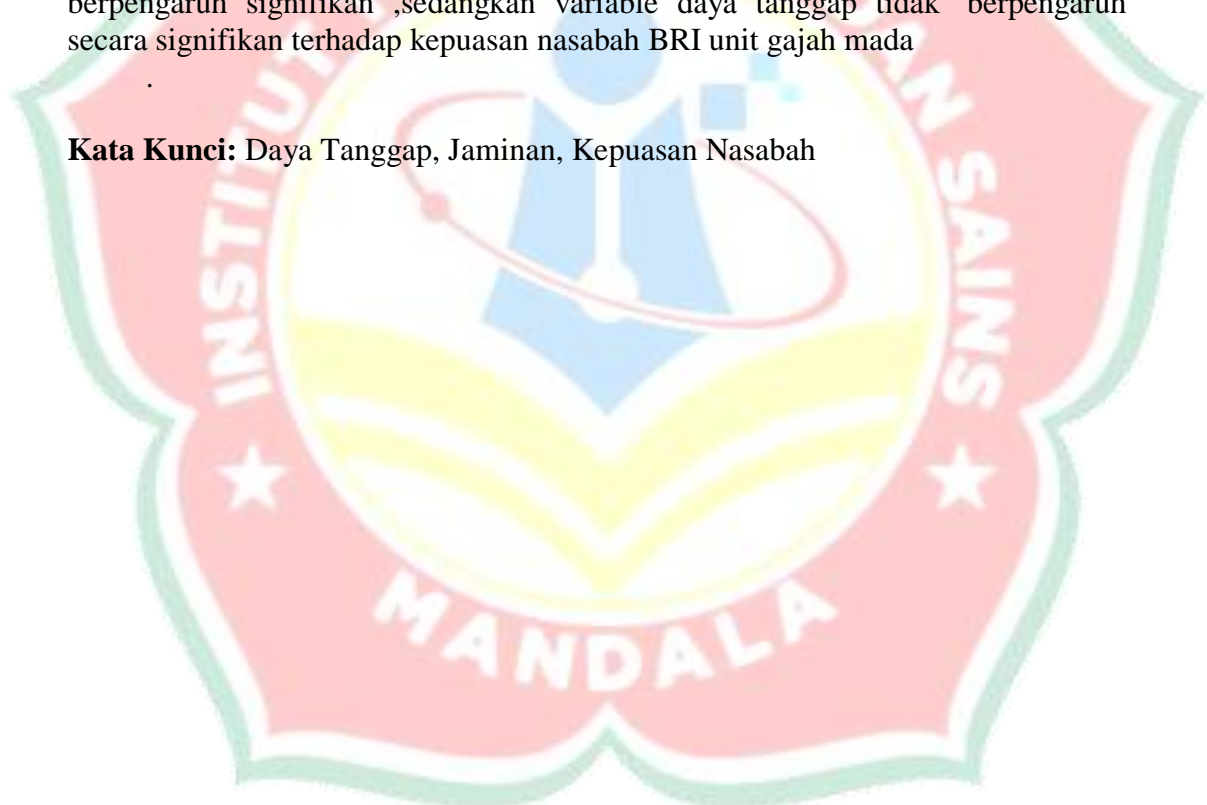
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	71
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden .....	75
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden .....	78
Lampiran 4 Uji Validitas.....	83
Lampiran 5 Uji Reliabilitas .....	86
Lampiran 6 Uji Multikoleritas.....	87
Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas .....	89
Lampiran 8 Uji Normalitas .....	90
Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda.....	92
Lampiran 10 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	93
Lampiran 11 Uji Parsial (Uji t) .....	94
Lampiran 12 Uji Simultan (Uji F).....	95
Lampiran 13 Tabel R .....	96
Lampiran 14 Titik Persentase Distribusi t.....	97
Lampiran 15 Sampel Dokumentasi Penelitian.....	98



## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Daya Tanggap dan Jaminan (*Sales Marketing*) Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Gajah Mada (*Studi Kasus Pasar Pelita Gajah Mada Jember*)”. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisa pengaruh daya tanggap dan jaminan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah nasabah bank BRI gajah mada jember dengan sampel UMKM Pasar pelita gajah mada yang telah melakukan transaksi kepada tenaga pemasaran. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 responden dengan teknik sampling dengan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner berupa angket, studi dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data menggunakan alat statistik melalui bantuan SPSS 22. Metode pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode analisis uji instrument data (uji validitas dan uji reabilitas), regresi linier berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji F dan uji t). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable daya tanggap dan jaminan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI unit gajah mada, secara parsial variable jaminan berpengaruh signifikan, sedangkan variable daya tanggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI unit gajah mada

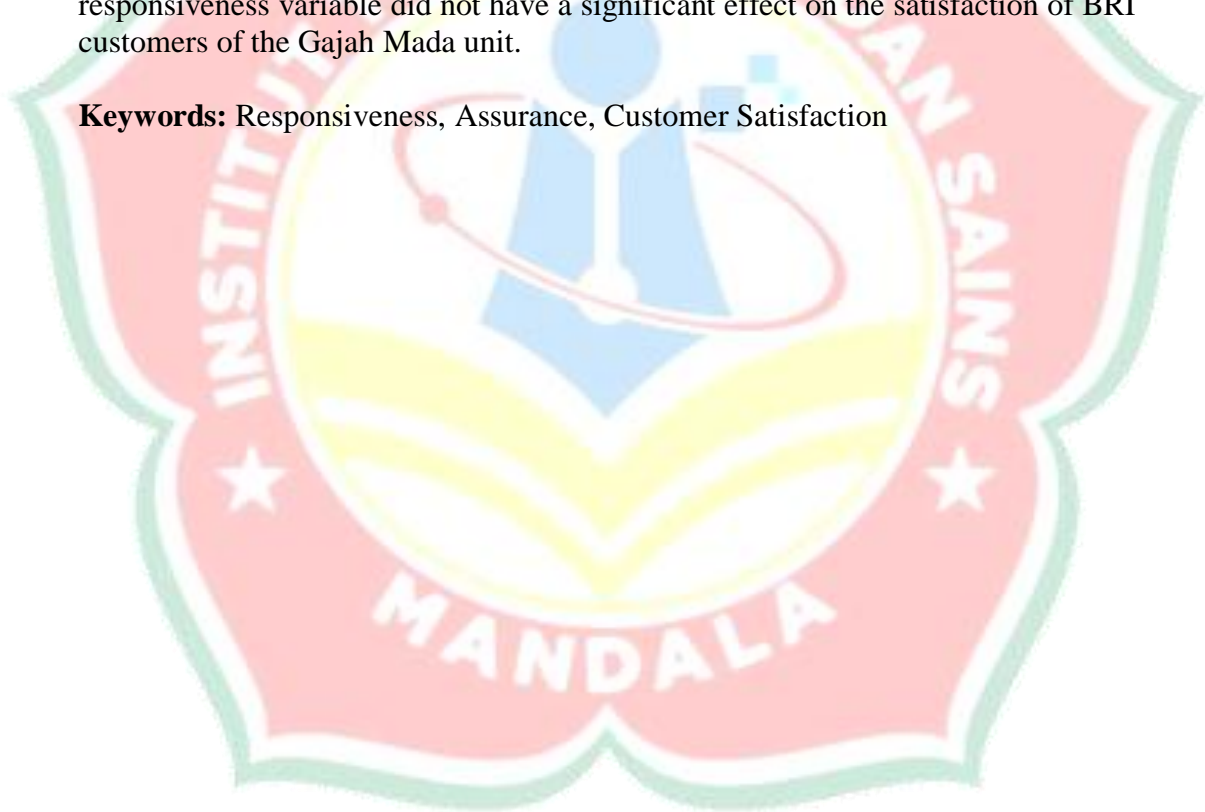
**Kata Kunci:** Daya Tanggap, Jaminan, Kepuasan Nasabah



## ABSTRACT

This research is entitled "The Influence of Response and Guarantee (*Sales Marketing*) on Customer Satisfaction of BRI Gajah Mada Unit (*Case Study of Pelita Gajah Mada Market Jember*)". This study aims to find out and analyze the influence of responsiveness and guarantee partially and simultaneously on customer satisfaction. This type of research is quantitative research. The population of this study is BRI bank customers of Jember with a sample of MSMEs in Pasar Pelita Gajah Mada who have made transactions to marketing personnel. The sample used in this study was 30 respondents with a sampling technique with *purposive sampling*. The data collection technique uses questionnaires in the form of questionnaires, documentation studies, and observations. Data analysis techniques use statistical tools through the help of SPSS 22. The data processing method in this study uses the analysis method of data instrument test (validity test and reliability test), multiple linear regression, determination coefficient, and hypothesis test (F test and T test). The results of this study show that the variables of responsiveness and guarantee simultaneously have a significant effect on the satisfaction of BRI customers of the Mada Elephant Unit, partially the guarantee variable has a significant effect, while the responsiveness variable did not have a significant effect on the satisfaction of BRI customers of the Gajah Mada unit.

**Keywords:** Responsiveness, Assurance, Customer Satisfaction



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Ketatnya persaingan dalam dunia perbankan pada era digitalisasi saat ini sangat menuntut setiap perbankan untuk selalu menjadi yang terdepan dan terbaik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sendiri. Persaingan dalam dunia perbankan dianggap sebagai hal positif karena merupakan sebuah terobosan yang akan selalu bersikap lebih inovatif dan proaktif dalam menciptakan produk pelayanan unggulan sesuai dengan kebutuhan nasabah yang terus berkembang. Agar produk yang diciptakan dapat dikenal oleh masyarakat maka perbankan harus memiliki tenaga pemasaran yang handal.

Sumber daya manusia (SDM) sangat penting dalam proses pemasaran produk perbankan guna menarik minat nasabah agar dapat bergabung dengan perbankan dengan penggunaan fasilitas perbankan dengan penggunaan produk-produk perbankan sendiri. SDM yang handal diharapkan mampu membantu perusahaan dalam memasarkan produk-produk perbankan yang nantinya akan bermuara untuk tercapainya target perusahaan. Untuk menghasilkan SDM yang handal perusahaan perlu mengetahui sejauh mana kinerja SDM tersebut sehingga nantinya akan dilakukan pengembangan individu dengan cara memberikan pelatihan atau pendidikan terhadap pekerjanya.



Salah satu strategi yang dapat digunakan perusahaan sebagai pendukung keberhasilan yaitu SDM yang berkualitas. Dalam hal ini tenaga pemasaran (*sales marketing*) merupakan salah satu sumber daya manusia perusahaan yang memiliki peranan dalam pencapaian tujuan perusahaan, menurut Amstrong (2001) dalam jurnal Meda (2017:185) menyatakan bahwa dasar dari kesuksesan adalah efisiensi, sedangkan efisiensi merupakan kondisi minimum untuk bertahan setelah kesuksesan dicapai. Pernyataan ini mempunyai maksud bahwa efektifitas lebih penting untuk berhasil dalam pekerjaan, sedangkan untuk tetap bertahan dengan kesuksesan yang telah diperoleh, diperlukan kondisi minimum yakni efisiensi. efektifitas mempunyai arti melakukan pekerjaan yang tepat dalam bisnis. seringkali dalam aktivitas penjualan dijumpai pekerjaan yang sia-sia dan tidak membawa hasil yang memuaskan. agar tenaga pemasaran dapat beraktivitas secara efektif, tenaga penjualan tersebut harus memiliki pengetahuan tentang produk perusahaannya, customers, dan kompetitor, presentasi sales yang efektif serta prosedur dan tanggungjawabnya. Dengan kata lain tenaga pemasaran harus memiliki keahlian memasarkan produk perbankan.

Menurut Riandi (2021:348) Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank yang terus berupaya untuk menjadi bank *universal* pilihan dalam memberikan solusi perbankan yang komprehensif. Menawarkan produk yang inovatif dan menyediakan layanan nasabah yang efisien dan memuaskan. Selain itu BRI juga memahami tentang

pentingnya sumber daya manusia yang berkaitan dengan tenaga pemasaran dalam meraih keunggulan bersaing dan mendorong pertumbuhan bisnis. Untuk itu BRI menerapkan sistim pengelolaan sumber daya manusia melalui sistim penilaian kinerja tenaga pemasaran. tujuannya adalah untuk melihat pencapaian kinerja tenaga pemasaran dalam melaksanakan tugas kerjanya.

Menurut (Tribun News,16/01/2015) dalam jurnal Sholihin (2016: 83) menyatakan bahwa BRI sebagai bank yang memiliki nasabah terbanyak di indonesia. menerapkan *Sales* menjadi salah satu strateginya untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, termasuk diantaranya adalah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Gajah Mada.

Menurut observasi yang telah dilakukan peneliti, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Gajah Mada menetapkan suatu alat ukuran kinerja yaitu tenaga pemasaran *sales marketing* adalah tenaga pemasaran yang tugasnya yaitu menjual produk perbankan dengan cara mempengaruhi nasabah agar dapat menggunakan produk-produk perbankan yang nantinya nasabah dapat menggunakannya dengan didampingi tenaga pemasaran ini untuk melakukan kegiatan seperti halnya menabung, setoran pinjaman dan kegiatan lainnya. Kegiatan ini biasa dilakukan pagi hari setelah proses doa selesai *sales marketing* akan melakukan grebek pasar di pasar pelita gajah mada dan menghampiri khususnya nasabah BRI unit gajah mada yang akan melakukan proses transaksi setiap harinya.

Dari banyak pernyataan diatas banyak sekali fungsi dan tujuan tersendiri dari adanya tenaga pemasaran (*sales marketing*), dapat disimpulkan bahwa dalam tenaga pemasaran menyoroti pencapaian tujuan penjualan, evaluasi kinerja individu dan identifikasi peluang perbaikan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dapat kita ketahui bahwasanya dalam suatu penelitian pastinya tidak luput akan suatu permasalahan yang ada, yang mana permasalahan ini nantinya dapat menjadi acuan pedoman bagi penulis secara cermat dan tepat sesuai dengan prinsip-prinsip suatu penelitian yang ilmiah. Dengan perumusan masalah diharapkan dapat mengetahui obyek-obyek fenomena yang terarah pada hal-hal yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

Adapun uraian rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah dimensi daya tanggap (*responsiveness*) tenaga pemasaran (*sales marketing*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BRI unit gajah mada jember?
2. Apakah dimensi jaminan (*assurance*) tenaga pemasaran (*sales marketing*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BRI unit gajah mada jember?
3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BRI unit gajah mada jember?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan agar penelitian ini membawa dampak baik serta manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi daya tanggap (responsiveness) tenaga pemasaran (*sales marketing*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BRI unit gajah mada jember?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi jaminan (assurance) tenaga pemasaran (*sales marketing*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BRI unit gajah mada jember?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari daya tanggap (responsiveness) dan jaminan (assurance) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BRI unit gajah mada jember?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh Gelar Diploma III Keuangan dan Perbankan Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember. Penelitian ini diharapkan mampu membawa dampak positif bagi penulis untuk selalu memiliki pola pikir luas akan dunia ekonomi dan perbankan, memberikan pengetahuan serta pengalaman tersendiri bagi penulis, yang mana bisa menerapkan teori dengan praktik yang selama ini penulis pelajari selama masa perkuliahan.

## 2. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan materi pengajaran mata kuliah yang telah diberikan kepada mahasiswa, guna mendukung terhadap pengabdian masyarakat, meningkatkan reputasi kampus Institut Teknologi dan Sains Mandala, dengan penelitian ini secara langsung mahasiswa akan membawa nama kampusnya untuk diperkenalkan ke publik, selain itu manfaatnya untuk pengembangan bidang keilmuan.

## 3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini guna untuk meningkatkan kualitas BRI unit gajah mada lebih unggul dengan kinerja karyawan yang berkualitas, pelayanan yang prima serta dapat menjadi bank yang berdaya saing yang mumpuni. memberikan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan, serta meningkatkan *brand company* kehalayak umum dengan jangkauan yang lebih luas.

### 1.5 Batasan Masalah

Guna menghindari penjelasan dan pemahaman diluar topik penelitian yang nantinya akan berdampak pada penelitian, maka peneliti membuat batasan-batasan masalah dimana peneliti ini hanya berfokus pada kualitas layanan yang terdiri dari daya tanggap (*responsiveness*) dan Jaminan (*assurance*) tenaga pemasaran (*sales marketing*) terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Gajah Mada. Dalam hal ini peneliti berharap kepuasan nasabah BRI akan

terus meningkat dengan diiringi meningkatnya kualitas kinerja tenaga pemasaran (*sales marketing*) dan kualitas perusahaan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan kajian penelitian yang dicantumkan penulis untuk menggali informasi mengenai apa yang diteliti yaitu dengan mencantumkan hasil karya-karya penelitian terdahulu sehingga menjadi bahan inspirasi bagi penulis dengan menghasilkan hasil penelitian yang baru.

Berikut beberapa penelitian yang relevan dengan judul penelitian penulis:

1. Azahra Nabila, Ali, Purwo Adi Wibowo (2023) dengan judul “Pengaruh Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Jaminan, dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah Desa Watuaji” bahwa penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa berpengaruh bank sampah terhadap lingkungan masyarakat desa watuaji dengan mengukur dampaknya yakni bukti fisik, empati, kehandalan, jaminan, dan daya tanggapnya. penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda dengan melibatkan peserta pelindung sampah dari watu aji sebanyak 70 peserta/responden.
2. Yanti Nurhayati (2023) dengan judul “Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Dalam Mempengaruhi Kepuasan Nasabah” bahwa penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan optimalisasi layanan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat



kepuasan konsumen melalui dimensi kualitas pelayanan. Metode penelitian ini adalah kuantitatif, pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 306 responden. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda. Kontribusi penelitian ini adalah memperluas literature manajemen pemasaran terkait dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam konteks organisasi.

3. Chandisa Rizky Ananda, Fauzi Arif Lubis, Nuri Aslami (2023) dengan judul “Pengaruh Keandalan, Ketanggapan Dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang” bahwa penelitian ini mengetahui kejelasan pengaruh, daya tanggap dan empati terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinaga. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien klinik. Jumlah sampel yang diketahui menggunakan Formula Slovin adalah 99 responden. Teknik analisis data dianalisis menggunakan alat statistik menggunakan SPSS.
4. Iqbal Noor, Alhidayatullah Alhidayatullah, Muhammad Kahirul Amal (2023) dengan judul “(*Dimensions of Service Quality in Influencing Customer Satisfaction*) atau Dimensi Kualitas Layanan dalam Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Bahwa dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan melalui dimensi kualitas pelayanan CV Agung Dipo Persada baik secara

parsial maupun bersamaan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel penelitian ini merupakan konsumen CV agung dipo persana sebanyak 1.500 jiwa dan jumlah responden sebanyak 306 responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda .

5. I Gusti Nyoman Heri Pratama (2022) dengan judul “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Kca Di Pt Pegadaian Upc Singapadu” bahwa penelitian ini dilakukan karena upc singapadu mengalami penurunan nasabah maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian terhadap kepuasan nasabah di pegadaian upc singapadu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan 100 responden yang merupakan nasabah dari upc singapadu sendiri.menggunakan teknik nonprobability sampling.penelitian ini menggunakan teknik analisis yang digunakan yaitu statistik deskriptif fan inferensial.
6. Brighita Lincincia kaengke, Tinneke M. Tumbel, Olivia Walingit (2022) dengan judul “ Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli” bahwa penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. Penelitian ini menggunakan sampel yang

berjumlah 40 responden yang berstatus sebagai nasabah dari PT.BRI Unit Tateli. Teknik analisis kuantitatif dengan analisis linier berganda digunakan dalam penelitian ini. Pada penelitian ini terdapat lima variabel x dan satu variabel y.

7. Sibadia Gulo (2021) dengan judul “Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness) Dan Jaminan (Assurance) Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sumut Kcp Krakatau” bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Daya Tanggap (responsiveness) dan Jaminan (assurance) Jasa Perbankan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode analisis regresi berganda. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Sumut KCP Krakatau dengan jumlah 99 responden.
8. Khusnul Khotimah (2021) dengan judul “Pengaruh Penerapan Daya Tanggap, Jaminan Dan Integritas Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Bandar Lampung)” bahwa penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh daya tanggap, jaminan dan integritas *customer service* terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel *intervening* (studi pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bandar Lampung. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian

ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang menggunakan skala likert. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

9. Khomeiny Yuniior (2019) dengan judul “ Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso” bahwa penelitian ini dilakukan untuk menatahui pengaruh dari daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan nasabah dengan objek penelitian yaitu pada PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso. Dengan menggunakan metode penelitian secara kuantitatif dengan responden sebanyak 122 responden, teknik penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi berganda.
10. Kukuh Pandika Surya (2018) dengan judul “Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan Daya Tanggap, Jaminan Dan Kepedulian Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderator Pada Bank Muamalat Indonesia Purwokerto” bahwa penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan dan kepedulian terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah di bank muamalat inonesia purwokerto.dengan objek penelitian yaitu nasabah bank muamalat. menggunakan metode kuantitatif dengan sampel penelitian sebanyak 96 responden, teknik penelitian ini dengan menggunakan

analisis regresi berganda.

Berikut tabel perbedaan dan persamaan dari penelitian terdahulu sebagai referensi penelitian:

**Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian**

NO	PENELITIAN	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Azahra Nabila, Ali, Purwo Adi Wibowo (2023)	“Pengaruh Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Jaminan, dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah Desa Watuaji”	a) Meneliti pengaruh jaminan dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah b) Menggunakan metode kuantitatif c) Menggunakan teknik regresi berganda	a) penelitian terhadap bank sampah b) Waktu dan tempat penelitian c) Sampel penelitian 70 responden
2.	Yanti Nurhayati (2023)	“Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Dalam Mempengaruhi Kepuasan Nasabah”	a) Meneliti tentang kinerja tenaga daya tanggap dan jaminan b) Menggunakan metode kuantitatif c) menggunakan teknik regresi berganda	a) Waktu dan tempat penelitian b) Sampel sebanyak 306 responden
3.	Chandisa Rizky Ananda, Fauzi Arif Lubis, Nuri Aslami (2023)	“Pengaruh Keandalan, Ketanggapan Dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan	a) Meneliti tentang daya tanggap kualitas layanan	a) Waktu dan tempat penelitian b) Sampel sebanyak 99



		Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang”	b) menggunakan metode kuantitatif c) teknik yang digunakan regresi berganda	responden
4.	Iqbal Noor, Alhidayatullah Alhidayatullah, Muhammad Kahirul Amal (2023)	“Dimensi Kualitas Layanan dalam Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan”	a) Meneliti tentang kualitas layanan b) Menggunakan metode kuantitatif c) Teknik yang digunakan yaitu regresi berganda	a) Waktu dan tempat penelitian b) Sampel sebanyak 306 responden
5.	I Gusti Nyoman Heri Pratama (2022)	“Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Kca Di Pt Pegadaian Upc Singapadu”	a) Meneliti daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan nasabah b) menggunakan metode kuantitatif	a) Waktu dan Tempat penelitian b) Sampel sebanyak 100 responden c) Teknik yang digunakan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial
6.	Sibadia Gulo (2021)	“Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness) Dan Jaminan (Assurance) Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan	a) Meneliti tentang daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan nasabah b) Menggunakan	a) waktu dan tempat penelitian b) Sampel sebanyak 99 Responden

		Nasabah Pada Pt. Bank Sumut Kcp Krakatau”	metode kuantitatif c) Teknik yang digunakan analisis regresi berganda	
7.	Brighita Lincincia kaengke, Tinneke M. Tumbel, Olivia Walingit (2022)	“Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli”	a) Meneliti tentang daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan nasabah b) Penelitian dilakukan di Bank BRI c) Menggunakan metode kuantitatif d) Teknik yang digunakan yaitu analisis regresi berganda	a) Waktu dan tempat penelitian b) Sampel terdapat 40 responden
8.	Khusnul Khotimah (2021)	“Pengaruh Penerapan Daya Tanggap, Jaminan Dan Integritas Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Bandar Lampung)”	a) Meneliti tentang tenaga daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan nasabah b) Menggunakan metode kuantitatif	a) Waktu dan tempat penelitian b) Sampel terdapat 96 responden c) Teknik yang digunakan analisis data yaitu pendekatan <i>Partial Least Square (PLS)</i> .

9.	Khomeiny Yunior (2019)	” Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadapkepuasan Pelanggan Di Pt. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso”	a) Meneliti tentang tenaga daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan nasabah b) Menggunakan metode kuantitatif c) ) Teknik yang digunakan yaitu analisis regresi berganda	a) Waktu dan tempat penelitian b) Sampel berjumlah 122 responden
10.	Kukuh Pandika Surya (2018)	“Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan Daya Tanggap, Jaminan Dan Kepedulian Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderator Pada Bank Muamalat Indonesia Purwokerto”	a) Meneliti tentang daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan nasabah b) Penelitian dilakukan di sektor perbankan c) Menggunakan metode kuantitatif d) Taknik yang digunakan yaitu analisis regresi berganda	a) Waktu dan tempat penelitian b) Sampel terdapat 96 responden

Sumber data: Azahra Nabila, Ali, Purwo Adi Wibowo (2023), Yanti Nurhayati (2023), Chandisa Rizky Ananda, Fauzi Arif Lubis, Nuri Aslami (2023), Iqbal Noor, Alhidayatullah Alhidayatullah, Muhammad Kahirul Amal (2023), I Gusti Nyoman Heri Pratama (2022), Sibadia Gulo (2021), Brighita Lincincia kaengke, Tinneke M. Tumbel, Olivia Walingit (2022), Khusnul Khotimah (2021),

Dari uraian diatas teedapat beberapa persamaan dan perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya, namun hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian sebelumnya meneliti keseluruhan kualitas pelayanan, lokasi penelitian dan responden yang digunakan. Maka dari itu penulis membuat penelitian baru dengan pengambilan data terbaru dengan melibatkan nasabah tenaga penjualan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit gajah mada (Studi kasus UMKM pasar pelita jember)

## **2.2 Kajian Teori**

### **2.2.1 Kualitas Layanan**

#### **a. Pengertian Kualitas**

Kualitas merupakan mutu yang menggambarkan tingkat baik dan tidaknya taraf sesuatu entah dalam pelayanan, barang, maupun jasa. kualitas bisa juga didefinisikan sebagai totalitas karakteristik suatu produk, barang, layanan ataupun jasa yang memberikan kebutuhan kepada seseorang. Menurut Garvin (1988) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan

lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. elemen-elemen kualitas sebagai berikut:

1. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang) (Nasution, 2001: 15).

b. Pengertian Layanan

Layanan merupakan suatu kegiatan dimana interaksi yang dilakukan seseorang untuk memberikan kepuasan terhadap konsumennya lewat jasa yang diberikan dengan memberikan nilai rasa kepuasan atau ketidakpuasan pada apa yang telah diberikan kepada konsumen, baik layanan secara verbal maupun nonverbal.

Menurut Lovelock, wright (2002) Layanan adalah perbuatan atau kinerja yang dilakukan oleh perusahaan (seseorang) kepada orang lain. Secara komprehensif layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan dari satu pihak kepada pihak yang lain. Layanan juga diartikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu.



Jadi kualitas layanan merupakan penilaian baik atau buruk terhadap pelayanan yang ada, Menurut Tjiptono (2008) menyatakan secara sederhana kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Parasuraman *et al* (1988) menyatakan ada lima dimensi penentu kualitas layanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Namun dalam penelitian ini peneliti hanya mengambil dua dari kelima indikator kualitas layanan tersebut yaitu daya Tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) karena dua hal ini sangat berkaitan yang relevan dengan tenaga pemasaran (*sales marketing*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) Menurut Kotler dan Keller (2009) yang menyatakan bahwa daya tanggap berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan kemudian cepat tanggap melayani pelanggan maka perusahaan akan dapat simpati dari pelanggan itu sendiri. Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman (2013) daya tanggap adalah tanggung jawab yang mengacu pada keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan menanggapi

permintaan mereka, serta untuk memberikan informasi tersebut. memberikan layanan yang cepat, terlepas dari apakah karyawan dengan kecepatan dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau tidak, perusahaan akan dihargai oleh pelanggan. Ketetapan atau tindakan yang diambil dalam penyampaian layanan dan komunikasi yang cepat (responsif), ramah, jelas. Agar konsumen memiliki persepsi baik terhadap kualitas layanan. Semua staf. Menyediakan formulir. Semua departemen prioritas mengutamakan aspek-aspek yang sangat mempengaruhi perilaku layanan penerima kebutuhan keterampilan. Respons layanan masyarakat tergantung pada tingkat perolehan dan pemahaman, dan ketidakpatuhan terhadap bentuk layanan yang belum mereka terima, familiar, dan pada saat yang sama menjelaskan, mendorong, membimbing dan membujuk untuk mendekati prosedur layanan cara dan proses yang diterapkan oleh organisasi agar jenis layanan menerima tanggapan positif.

Jaminan (Assurance) Menurut Kotler dan Keller (2009), menyatakan bahwa “karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman kepada pelanggan”. Jadi, dengan adanya kepercayaan yang diberikan terhadap pelanggan dengan rasa aman, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan perusahaan tersebut. Hubungan jaminan (assurance) terhadap kepuasan pelanggan. Jadi, dengan

kepercayaan yang diberikan terhadap pelanggan dengan rasa aman, maka pelanggan pun akan merasa puas dengan pelayanan tersebut.

### **2.2.2 Kepuasan Nasabah**

#### **a. Pengertian Kepuasan Nasabah**

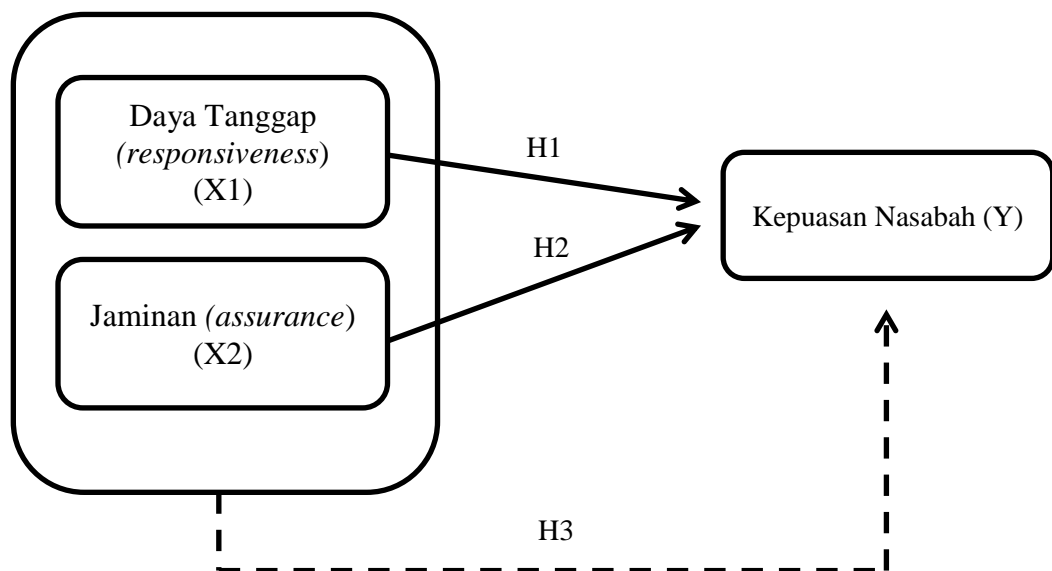
Kepuasan Nasabah merupakan suatu hal perasaan positif dan puas dari konsumen atau pelanggan dengan produk atau layanan yang telah diberikan oleh perusahaan atau penyedia jasa layanan. Ini mencakup persepsi positif dari pelanggan, konsumen atau nasabah terhadap kualitas, nilai, pelayanan dan pengalaman yang mereka dapatkan. Indikator kepuasan nasabah sangat penting dalam dunia bisnis karena dengan begitu nasabah akan terus tertarik pada perusahaan yang telah mereka pilih.

Menurut Hidayat (2009:59) dalam jurnal Ismail (2014:181) kepuasan nasabah merupakan fokus penelitian yang merefleksikan 5 (lima) dimensi spesifik dari layanan yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah lebih eksklusif yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor situasi, dan faktor manusia. menurut ismail (2014:181) menyatakan dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai dampak yang sangat kuat terhadap perilaku konsumen seperti loyalitas terhadap perusahaan, kemauan untuk membayar lebih serta keengganan untuk berpindah ke produk lain, sehingga kualitas pelayanan membuat perusahaan pada kinerja yang lebih baik. Memberikan pelayanan


berkualitas merupakan tujuan agar pelanggan mendapatkan kepuasan sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Keterangan:  : Parsial

 : Simultan

Gambar di atas menunjukkan bahwa panah lurus berarti berpengaruh secara parsial dan panah putus-putus berpengaruh secara simultan, dengan dugaan sementara bahwa H1 dimensi variabel daya tanggap (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, H2 menunjukkan bahwa dimensi variabel Jaminan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dan H3 daya tanggap (X1) dan Jaminan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

## 2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dari hasil kajian teori penelitian terdahulu yang relevan, rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka dapat dibuat sebuah hipotesis untuk penelitian ini yaitu :

- 1) Yanti Nurhayati (2023) dengan judul “Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Dalam Mempengaruhi Kepuasan Nasabah”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap (responsiveness) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

I Gusti Nyoman Heri Pratama (2022) dengan judul “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Kca Di Pt Pegadaian Upc Singapadu”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Daya tanggap (responsiveness) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian UPC Singapadu.

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H1 : Diduga daya tanggap (Responsiveness) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.**

- 2) Brighita Lincincia kaengke, Tinneke M. Tumbel, Olivia Walingit (2022) dengan judul “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank

Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan (assurance) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Tateli.

I Gusti Nyoman Heri Pratama (2022) dengan judul “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Kca Di Pt Pegadaian Upc Singapadu”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Jaminan (assurance) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian UPC Singapadu.

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H2 : Diduga jaminan (assurance) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.**

- 3) Azahra Nabila, Ali, Purwo Adi Wibowo (2023) dengan judul “Pengaruh Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Jaminan, dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah Desa Watuaji”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Jaminan, dan Daya Tanggap berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank sampah desa watuaji.

Khusnul Khotimah (2021) dengan judul “Pengaruh Penerapan Daya Tanggap, Jaminan Dan Integritas Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Bandar Lampung)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap dan jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada BSI Kc.



Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3 : Diduga kualitas layanan yang terdiri daya tanggap (Responsiveness) dan jaminan (assurance) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat/Lokasi dan waktu penelitian**

Dalam melakukan penelitian tentunya terdapat tempat/lokasi untuk melakukan penelitian karena disana objek penelitian berada untuk peneliti melakukan penelitian, dan waktu penelitian juga menjelaskan kapan peneliti melakukan proses penelitiannya.

##### **3.1.1 Tempat/Lokasi dan waktu penelitian**

###### **a. Tempat/Lokasi Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti melakukan objek penelitiannya yang berada di pasar pelita jalan gajah mada jember dimana penelitian ini sangat cocok dan relevan yang mana beberapa pedagang UMKM pasar ini merupakan nasabah BRI Unit gajah mada yang bersebrangan lokasinya dengan pasar tersebut.

###### **b. Waktu penelitian**

Pada penelitian ini juga memerulakan waktu atau kapan peneliti akan melakukan penelitiannya, sebelum melakukan penelitian peneliti sudah melakukan observasi pada objek penelitian pada saat melakukan magang di kantor BRI unit gajah mada selama 2 Bulan, waktu penelitian akan dilaksanakan ketika situasi dan kondisi sudah siap dengan beberapa dokumen yang telah dikerjakan. kemungkinan penelitian akan dilaksanakan pada awal Januari sampai februari 2024.

### 3.2 Populasi, Sampel, dan Sampling

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian kualitas layanan pada tenaga pemasaran dengan populasi di pasar pelita gajah mada jember. Menurut Sugiyono (2023) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Deni (2013) mengatakan bahwa populasi sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan meluas. Jadi dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.

Alasan peneliti melakukan penelitian ini karena peneliti merasa tertantang dan ingin mengetahui seberapa responsif dan seberapa berpengaruhnya terhadap pedagang yang merupakan nasabah BRI unit gajah mada yang dilayani setiap pagi oleh *Sales marketing*. Menurut Sugiyono (2023) penentuan jumlah sampel dalam penelitian minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel (independen dan dependen), sehingga sampel yang diambil berjumlah 30 responden (10 x 3) yang merupakan pedagang di pasar pelita yang merupakan nasabah BRI unit gajah mada. Menurut sugiyono (2023) sampel adalah bagian bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Menurut deni (2013) sampel adalah bagian dari populasi yang artinya tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi, dimana

populasi merupakan kekeseluruhan elemen/unsur yang akan kita teliti. Penelitian yang dilakukan atas seluruh elemen dinamakan sensus.

Menurut Sugiyono (2023) teknik pengambilan sampel, untuk pengambilan sampel yang akan digunakan terdapat teknik sampling yang digunakan. Pengambilan sampel harus benar benar dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat mewakili dan dapat menggambarkan keadaan populasi sebenarnya. Ada dua macam teknik pengambilan sampel dalam penelitian umum dilakukan yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. dimana teknik ini adalah yang paling cocok digunakan peneliti untuk melakukan penelitiannya. Menurut sugiyono (2023) *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan ketika peneliti sudah punya target individu dengan karakteristik yang sesuai dengan penelitian.

### **3.3 Jenis Penelitian**

Pada penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian *survey* karena penelitian ini sangat relevan dengan fenomena yang akan diteliti secara nyata dan *realistis*. Menurut sugiyono (2023) penelitian *survey* adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis

dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data yang digunakan kuisisioner/wawancara dan hasil cenderung digeneralisasikan. Dapat disimpulkan bahwa pada penelitian kali ini peneliti menggunakan kuisisioner tertulis yang telah disiapkan, yang nantinya hasil dari jawaban responden akan diolah dengan data yang menghasilkan hasil yang sistematis dan akurat.

### 3.4 Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam melakukan penelitian tentunya terdapat variabel-variabel di dalamnya, penelitian ini menggunakan variabel bebas (*independen variabel*) dan variabel terikat (*dependen variabel*) yang mana sesuai dengan judul penelitian yaitu pengaruh daya tanggap dan jaminan tenaga pemasaran (*sales marketing*) terhadap kepuasan nasabah BRI unit gajah mada (studi kasus UMKM pasar pelita gajah mada jember). Dalam hal ini terdapat variabel (X1),(X2),(Y).

Variabel (X1) : Daya tanggap (responsiveness)

Variabel (X2) : Jaminan (Assurance)

Variabel (Y) : Kepuasan nasabah

#### 1. Variabel bebas (*independen variabel*)

Menurut sugiyono (2023:69) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X) yang meliputi daya tanggap (*responsiveness*) (X1) dan jaminan (*assurance*) (X2).

## 2. Variabel terikat (*dependen variabel*)

Menurut sugiyono (2023:69) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

### 3.5 Definisi operasional variabel penelitian

Pengertian variabel menurut Sugiyono (2023: 67) adalah sebagai berikut: “Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi yang tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Definisi operasional variabel merupakan batasan-batasan yang dipakai penulis untuk menghindari adanya interpretasi yang berbeda terhadap variabel yang diteliti, sehingga setiap variabel perlu dioperasional. Menurut Sugiyono (2023) operasionalisasi variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Selain itu, operasionalisasi variabel dimaksudkan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik dapat dilakukan dengan benar.



### 3.5.1 Variabel (X1) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Dalam suatu perbankan tentu ada pelayanan yang diberikan kepada nasabah dengan tujuan untuk menarik minat nasabah untuk tetap berpihak kepada bank tersebut agar tidak berpindah bank karena pelayanan yang kurang. Oleh karena itu setiap bank mempunyai pelayanan terbaik untuk menarik nasabahnya agar bergabung. Dalam hal ini daya tanggap menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan perusahaan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Menurut Tjiptono (2011) adapun indikator daya tanggap antara lain :

- a. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
- b. Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan.
- c. Ketersediaan untuk membantu pelanggan.
- d. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.

### 3.5.2 Variabel (X2) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai dalam menyampaikan kebenaran dan meyakinkan.

Indikator jaminan antara lain:

- a. Karyawan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.
- b. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
- c. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.
- d. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.

### **3.5.3 Variabel (Y) Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya suatu kinerja tenaga penjualan, dengan kepuasan nasabah akan memberi pengaruh baik terhadap perusahaan. Kepuasan nasabah juga memiliki indikator penilaian didalamnya.

Indikatornya sebagai berikut :

- a. Nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan karyawan.
- b. Nasabah merasa puas terhadap produk dan jasa yang ditawarkan bank.
- c. Nasabah merasa puas dengan kesopanan yang dimiliki oleh pegawai bank.

### **3.6 Metode Pengumpulan data**

Metode pengumpulan data menggunakan Studi Naratif, yakni pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi atau pengamatan, kuisioner berupa angket dan dokumentasi secara detail, setelah mendapatkan data yang diteliti kemudian diinterpretasikan kembali. Menurut Clandinin dan Conelly dalam Creswell (2013), Penelitian naratif merupakan strategi penelitian dimana didalamnya peneliti menyelidiki kehidupan individu-individu dan meminta seseorang atau sekelompok individu untuk menceritakan kehidupan mereka. Informasi ini kemudian diceritakan kembali oleh peneliti dalam sebuah kronologi Naratif.

Metode yang diambil yaitu observasi (pengamatan), kuisioner (angket), dan dokumentasi berupa foto.

## 1. Observasi (Pengamatan)

Observasi atau yang sering dikenal dengan pengamatan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengamati suatu fenomena kejadian, menggali informasi, dan mengolah informasinya yang kemudian dijadikan sebuah data. Menurut Sugiyono (2023) menyatakan observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner yang selalau berkomunikasi dengan orang. Maka observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga objek-objek alam yang lain.

Tahapan observasi ini dilakukan guna untuk mengumpulkan bahan data yang dibutuhkan dengan kemudian dilakukan pengamatan dan pencatatan objek penelitian. Observasi ini dilakukan untuk mengetahui seberapa puaskah nasabah BRI Unit Gajah Mada Terhadap kualitas layanan tenaga pemasaran (*sales marketing*) di UMKM pasar pelita gajah mada jember.

## 2. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner atau angket merupakan kumpulan pertanyaan-pertanyaan berupa lembar kertas pertanyaan atau form online yang mana bertujuan untuk mendapat respon jawaban dari responden. Responden adalah individu atau kelompok tertentu yang telah terpilih untuk mengisi jawaban kuisisioner. Menurut Sugiyono (2023) pengertian kuisisioner adalah metode pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.. Menurut Alioh Sunandi (2021) mengemukakan bahwa kuisisioner yaitu pengumpulan data dengan usaha mendapatkan keterangan-keterangan dan pendirian seseorang secara tertulis dengan menyerahkan lembar pertanyaan untuk diisi oleh subyek yang bersangkutan.

Quisioner ini diberikan kepada pedagaang UMKM di pasar pelita gajah mada yang merupakan nasabah BRI Unit gajah mada karena dengan maksud memberikan pertanyaan tentang kepuasan mereka terhadap layanan transaksi tenaga pemasaran (*sales marketing*).

**Tabel 2.1 Skor Jawaban Quisioner Berdasarkan Skala Likert**

No	Pernyataan	Simbol	Skor
1.	Sangat Setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Ragu-Ragu/Netral	RR	3
4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan pendukung dari observasi dan wawancara karena akan berdasarkan fakta yang dapat dipercaya dokumentasi inilah sebagai pendukung penelitian. Dimana dalam dokuementasi terdapat kegiatan kegiatan observasi dan wawancara

saat penelitian.

Menurut Sugiyono (2019:240) dalam skripsi Isri Fitriany Difa Permana (2002). Studi Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif hasil penelitian observasi dan wawancara, akan lebih kredibel dapat dipercaya jika pada dukung oleh sejarah, foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Pada sesi dokumentasi ini hal yang dilakukan peneliti yaitu dengan cara mengambil gambar saat melakukan penelitian sebagai sampel saat kegiatan penelitian berlangsung di tempat penelitian nasabah BRI Unit Gajah Mada yaitu di UMKM pasar pelita gajah mada jember.

### **3.7 Metode Analisis data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif karena perlu perhitungan nilai-nilai dari data-data penelitian yang ada. Menurut Sugiyono (2023) pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Tujuan metode analisis data adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul. Teknik yang digunakan dalam pengambilan data yaitu menggunakan analisis regresi

linier berganda yaitu hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ).

### 3.7.1 Uji Instrumen Data

#### 3.7.1.1 Uji Validitas

pengujian ini digunakan untuk kelayakan dan kehandalan data yang akan diolah, Menurut imam ghozali (2013:52) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Untuk lolos uji validitas ini dengan cara membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, dikatakan data tersebut memenuhi validitas apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel hal ini diperkuat oleh teori ghozali (2013:53).  $r$  tabel didapat dari taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05) dengan derajat bebas atau *degree of freedom* (df), menggunakan rumus:

$$df = n - 2$$

keterangan :

df : derajat bebas

n : jumlah sampel/responden

2: *twotail*

Dasar yang digunakan dalam pengujian ini yaitu :

- a. Jika signifikansi  $>$  0,05 maka variabel tersebut tidak valid.
- b. Jika signifikansinya  $<$  0.05 maka variabel tersebut valid.

Hal yang sama juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, yaitu :

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dan bernilai Negatif, maka variabel tersebut tidakvalid.

### 3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Menurut ghozali (2011:47) mengatakan bahwa reliabilitas merupakan suatu angka yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur objek yang sama. , untuk lolos uji ini dengan cara membandingkan apabila *cronbach alpha*  $>$  0,60 maka data tersebut dikatakan handal, hal ini diperkuat oleh teori ghozali (2013:48) untuk mengukur baik tidaknya analisis regresi linier berganda ini dengan cara memakai uji asumsi klasik. adapun rumusnya sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{kr}{1+(kr-1)}$$

keterangan :

$\alpha$  : koefisien korelasi

k : jumlah variabel bebas dalam persamaan

r : koefisien rata-rata korelasi antar variabel

## 3.7.2 Uji Asumsi Klasik

### 3.7.2.1 Uji Multikoneritas

Uji multikoneritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi



ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Uji multikolinieritas dalam penelitian ini dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan, Jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai Tolerance (TOL) tidak kurang dari 0.10, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas (Ghozali, 2013;106). Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika  $VIF >$  atau  $tolerance < 0.10$  maka terjadi multikoneritas.
- b. Jika  $VIF <$  atau  $tolerance > 0.10$  maka tidak terjadi multikoneritas (Ghozali,2018).

### **3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas**

Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2013: 139), Untuk melihat adanya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji statistik. Uji statistik yang dipilih adalah uji Glejser, dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas melalui uji Glejser adalah apabila hasil  $sig > 0,05$  maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:143). Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.7.2.3 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian terhadap kenormalan distribusi data. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis grafik dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2013;163) yaitu:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

### 3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

Rumus dari analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + e$$

Keterangan

Y = Variabel dependen

X = Variabel Independen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi (Nilai peningkatan atau penurunan)

e = *Standard error*

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

Menurut Ghozali (2013), koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1, artinya semakin

tinggi nilai ( $R^2$ ) maka akan semakin baik model regresi dengan data yang ada. Apabila nilai ( $R^2$ ) yang diperoleh kecil berarti terbatasnya kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Namun, apabila nilai yang diperoleh mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen, rumus koefisien determinasi menurut sugiyono (2016) sebagai berikut :

$$k_d = r^2 \times 100 \%$$

Keterangan:

$k_d$  = Nilai koefisien determinasi

$r^2$  = Nilai koefisien korelasi

Koefisien determinasi merupakan proporsi atau presentase dari total Y yang dijelaskan oleh garis regresi. Koefisien regresi merupakan angka yang menunjukkan besarnya derajat kemampuan atau distribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen didalam fungsi yang bersangkutan. Ini digunakan untuk mengetahui presentasi pengaruh yang terjadi dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi sebagai berikut:

$$0 \geq R^2 \geq 1$$

Keterangan:

- a. Jika  $r^2$  semakin mendekati angka 1, maka model tersebut baik serta semakin dekat pula tingkat kedekatan antara variabel independen dan variabel dependen.
- b. Jika  $r^2$  semakin menjauhi angka 1, maka hubungan antara variabel independen dan variabel dependen tidak mendekati.

Menurut Ghozali (2013) kelemahan mendasar dalam menggunakan koefisien determinasi adalah sejumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model, setiap penambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  akan meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan ataupun tidak terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti yang menganjurkan untuk menggunakan nilai adjusted  $R^2$  pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik, tidak seperti nilai  $R^2$ , adjusted  $R^2$  dapat naik turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.

### **3.7.5 Pengujian Hipotesis**

Uji hipotesis ini adalah pengujian dugaan sementara, uji hipotesis ini ada dua yaitu, pengujian t (pengujian secara parsial, dengan kriteria t hitung > dari t tabel atau signifikan < 0,05 maka secara parsial dikatakan ada pengaruh), dan pengujian F (pengujian secara simultan dengan kriteria F

hitung  $>$  F tabel atau signifikan  $<$  0,05 maka secara simultan ada pengaruh).

#### **3.7.5.1 Uji Signifikan Individual /Uji Parsial (Uji-t)**

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel (Ghozali,2018:78). Pada tingkat signifikan 0,05 (5%) dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

- a. Apabila t hitung  $>$  t tabel dan *p-value*  $<$  0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
- b. Apabila t hitung  $<$  t tabel dan *p-value*  $>$  0,05, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak. Hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

#### **3.7.5.2 Uji Signifikan Simultan/Uji Serentak (Uji-F)**

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali (2018:79) pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada tingkat signifikansi  $\leq$  0,05 (5%) dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Jika F hitung  $\geq$  tabel dan nilai *p-value* F-Statistik  $\leq$  0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Artinya semua variabel independen terdapat

pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

- b. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  dan nilai  $p\text{-value}$   $F\text{-Statistik} \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya semua variabel independen terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah para UMKM di pasar pelita gajah mada jember yang merupakan nasabah dari BRI Unit gajah mada yang berusia dari umur 25 hingga 64 tahun dan sudah pernah melakukan transaksi dan dilayani penuh oleh sales marketing BRI unit gajah mada. Hal demikian sesuai dengan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin, usia, jenis UMKM/ jenis dagangan yang dijual di pasar pelita.

##### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin disini dibagi menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Hasil pengelompokan data responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 4.1

**Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
Laki-Laki	8	26,7%
Perempuan	22	73,3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Lampiran 3, diolah tahun 2024

**b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi empat yaitu usia 25-34 tahun, 35-44 tahun, 45-55 tahun, 55-64 tahun. Hasil pengelompokan data responden berdasarkan usia disajikan pada tabel 4.2.

**Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Presentase (%)
25-34 Tahun	5	16,7%
35-44 Tahun	7	23,3%
45-54 Tahun	9	30,0%
55-64 Tahun	9	30,0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Lampiran 3, diolah tahun 2024

**c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis UMKM**

Responden berdasarkan jenis UMKM dikelompokkan menjadi beberapa jenis UMKM pekerjaan responden saat ini. Hasil pengelompokan data responden berdasarkan pekerjaan disajikan dalam tabel 4.3.

**Tabel 4.3 Responden Berdasarkan UMKM**

Usia	Jumlah	Presentase (%)
Buah	1	3,3%
Sayuran	2	6,7%
Bahan Plastik	1	3,3%
Aneka kerupuk	1	3,3%
Penggiling Daging	1	3,3%

Sembako	2	6,7%
Kue Basah/Kering	6	20,0%
Tahu/Tempe	4	13,3%
Bakso	2	6,7%
Warung Kopi	1	3,3%
Warung Makan	4	13,3%
Lauk Pauk	5	16,7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Lampiran 3, diolah tahun 2024

#### 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian dalam penelitian ini menjelaskan distribusi frekuensi jawaban responden mengenai indikator-indikator yang terdapat pada angket penelitian yaitu daya tanggap (X1), Jaminan (X2) sales marketing terhadap, kepuasan nasabah (Y). Skor yang diberikan responden pada setiap pertanyaan dalam angket penelitian ini menjelaskan mengenai persepsi masyarakat pasar yang merupakan nasabah BRI unit gajah mada terhadap variabel penelitian. Berdasarkan data yang telah terdistribusi frekuensi jawaban responden, dapat diketahui seberapa besar nilai suatu variabel bila dibandingkan dengan variabel penelitian ini.

##### a. Deskripsi Variabel Daya Tanggap (X1)

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Sales Marketing pada Bank BRI Unit Gajah Mada Jember yang dilihat dari dimensi daya tanggap sales marketing dalam melakukan pelayanan terhadap nasabahnya, maka digunakan 5 buah pertanyaan yang mana dalam setiap pertanyaan memiliki

skor 1 sampai 5. Berdasarkan angket kuisioner yang telah didistribusikan kepada nasabah bank BRI Unit Gajah Mada Jember khususnya UMKM pasar pelita gajah mada, jawaban responden dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Pada Dimensi Daya Tanggap**

No.	Daya Tanggap	STS	TS	RR	S	SS	Total
1.	X1.1	0	0	2	5	23	30
2.	X1.2	0	0	1	13	16	30
3.	X1.3	0	0	2	16	12	30
4.	X1.4	0	0	7	8	15	30
5	X1.5	0	0	2	7	21	30
Total		0%	0%	9,33%	32,66%	58%	150

Sumber Data: Lampiran 3, diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat diketahui bahwa persentase tertinggi dari jawaban responden dalam penelitian ini adalah sangat setuju dibandingkan dengan jawaban lainnya, hal ini menunjukkan bahwasannya daya tanggap sales marketing BRI Unit Gajah Mada dalam melayani para nasabah di pasar pelita gajah mada dapat dikatakan sangat baik.

#### **b. Deskripsi Variabel Jaminan (X2)**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Sales Marketing pada Bank BRI Unit Gajah Mada Jember yang dilihat dari dimensi jaminan sales marketing dalam melakukan pelayanan terhadap nasabahnya, maka digunakan 5 buah

pertanyaanyang mana dalam setiap pertanyaan memiliki skor 1 sampai 5. Berdasarkan angket kuisisioner yang telah didistribusikan kepada nasabah bank BRI unit gajah mada jember khususnya pada UMKM pasar pelita gajah mada, jawaban responden dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Pada Jaminan**

No.	Jaminan	STS	TS	RR	S	SS	Total
1.	X2.1	0	0	0	6	24	30
2.	X2.2	0	0	1	12	17	30
3.	X2.3	0	0	3	18	9	30
4.	X2.4	0	0	2	18	12	30
5	X2.5	0	0	0	10	20	30
Total		0%	0%	4%	41,33%	54,66%	150

Sumber Data: Lampiran 3, diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa persentase tertinggi dari jawaban responden dalam penelitian ini adalah sangat setuju dibandingkan dengan jawaban lainnya, hal ini menunjukkan bahwasannya jaminan sales marketing BRI Unit Gajah Mada dalam melayani para nasabah di pasar pelita gajah mada dapat dikatakan sangat baik.

### c. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah bank BRI unit gajah mada di pasar pelita gajkah mada jember, maka digunakan 5 buah pertanyaan

yang mana pada setiap pertanyaan memiliki skor 1 sampai 5. Berdasarkan hasil hitungan kuisisioner penelitian yang didistribusikan kepada responden UMKM pasar pelita gajah mada, dapat diketahui jawaban sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Freekuensi Jawaban Responden Pada Kepuasan Nasabah**

No.	Kepuasan Nasabah	STS	TS	RR	S	SS	Total
1.	Y.1	0	0	2	12	16	30
2.	Y.2	0	0	2	10	18	30
3.	Y.3	0	0	5	15	10	30
4.	Y.4	0	0	2	12	16	30
5	Y.5	0	0	0	7	23	30
Total		0%	0%	7,33%	37,33%	55,33%	150

Sumber Data: Lampiran 3, diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat diketahui bahwa persentase tertinggi dari jawaban responden dalam penelitian ini adalah sangat setuju dibandingkan dengan jawaban lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah sangat puas dengan pelayanan sales marketing BRI Unit Gajah Mada dalam melayani para nasabah di pasar pelita gajah mada jember.

## **4.2 Analisis Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Uji Instrumen data**

#### **4.2.1.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu penelitian pada setaip item pertanyaan yang didistribusikan dalam kuisisioner anket. Kuisisioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada

kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut. Dasar pengambilan keputusan dapat dikatakan valid apabila nilai signifikansinya  $< 0,05$  atau  $r$  hitung  $> r$  tabel. Berdasarkan hasil dari pendistribusian kuisisioner pada 30 responden yang merupakan umkm pasar pelita gajah mada sekaligus nasabah BRI unit gajah mada diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Daya Tanggap (X1)	X1.1	0.502	<b>0.361</b>	Valid
	X1.2	0.716	<b>0.361</b>	Valid
	X1.3	0.747	<b>0.361</b>	Valid
	X1.4	0.739	<b>0.361</b>	Valid
	X1.5	0.456	<b>0.361</b>	Valid
Jaminan (X2)	X2.1	0.576	<b>0.361</b>	Valid
	X2.2	0.688	<b>0.361</b>	Valid
	X2.3	0.686	<b>0.361</b>	Valid
	X2.4	0.655	<b>0.361</b>	Valid
	X2.5	0.734	<b>0.361</b>	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0.754	<b>0.361</b>	Valid
	Y.2	0.759	<b>0.361</b>	Valid
	Y.3	0.470	<b>0.361</b>	Valid
	Y.4	0.726	<b>0.361</b>	Valid
	Y.5	0.595	<b>0.361</b>	Valid

Sumber data: Lampiran 4 diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui hasil uji validitas dari setiap indikator dalam kuisisioner angket penelitian yang digunakan pada variabel Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel. Hal ini dapat disimpulkan bahwasanya seluruh item pertanyaan dalam kuisisioner angket yang terdiri dari variabel Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan *valid*.

#### 4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi variabel suatu penelitian. Suatu variabel dikatakan reliabel (handal) jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Instrumen dinyatakan reliabel (handal) apabila *Cronbach alpha* > 0.6 (Ghozali, 2011). Pada penelitian kali ini diujikan terhadap 30 responden dengan dasar pengambilan keputusan jika *Cronbach alpha* > 0.6 maka instrumen kuisioner reliabel (reliabel), namun jika *Cronbach alpha* < 0.6 maka instrumen kuisioner tidak handal. Berdasarkan hasil dari pendistribusian kuisioner pada 30 responden yang merupakan UMKM pasar pelita Gajah Mada sekaligus nasabah BRI Unit Gajah Mada diperoleh hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
<b>0.721</b>	<b>16</b>

Sumber data : Lampiran 5 diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.7 di halaman sebelumnya. Dapat dilihat bahwa hasil dari pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memperoleh nilai *Cronbach alpha* 0,721 yang dapat dikatakan reliabel, sehingga untuk setiap item pertanyaan pada masing-masing variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.



## 4.2.2 Uji Asumsi Klasik

### 4.2.2.1 Uji Multikoneritas

Uji multikoneritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Uji multikolineritas dalam penelitian ini dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan, Jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai Tolerance (TOL) tidak kurang dari 0.10, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolineritas (Ghozali, 2013;106).

**Tabel 4.9 Hasil Uji Multikoneritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std.Error	Beta			Tolerance	VIP
1	(Constant)	10.439	4.474		2.333	.997		
	Daya Tanggap	.160	.161	-.166	-.999	.507	.881	1.135
	Jaminan	.691	.184	.184	.001	.000	.881	1.135

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber data: Lampiran 6 diolah tahun 2024.

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dalam hasil uji multikoneritas pada tabel “Coefficients” pada bagian “Collinearity Statistic” dapat kita ketahui bahwa nilai *Tolerance* variabel daya Tanggap (X1)  $0,881 > 0,10$ ; variabel Jaminan (X2)  $0,881 > 0,10$ , maka dapat disimpulkan bahwasanya variabel tersebut memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 yang mana itu artinya tidak terjadi multikoneritas dalam model regresi ini. Sedangkan

berdasarkan nilai VIF diperoleh nilai untuk variabel Daya Tanggap (X1)  $1,135 < 10$ ; variabel Jaminan (X2) adalah  $1,135 < 10$ , sehingga dapat disimpulkan kembali bahwasanya kedua variabel tersebut memiliki nilai VIF kurang dari 10, yang mana dapat diartikan tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

#### 4.2.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2013: 139), Untuk melihat adanya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji statistik. Uji statistik yang dipilih adalah uji Glejser, dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas melalui uji Glejser adalah apabila hasil sig  $> 0,05$  maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:143). Berdasarkan hasil pendistribusian kuisisioner angket kepada 30 responden diperoleh hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

**Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.063	2.132		.499	.622

Daya Tanggap	.043	.077	.112	.549	.587
Jaminan	.027	.088	.063	-309	.760
a. Dependent Variable: Abs_RES					

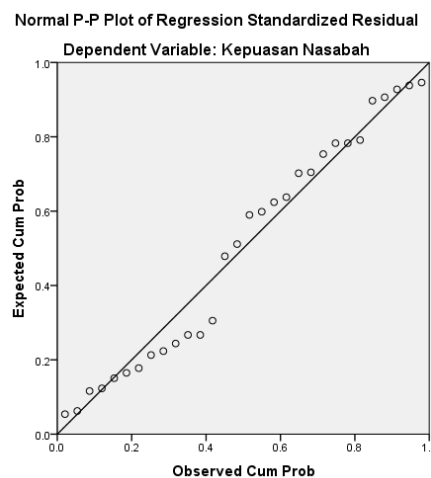
Sumber data: Lampiran 7 diolah tahun 2024.

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, diketahui nilai signifikansi untuk variabel Daya Tanggap (X1) adalah  $0,587 > 0,05$ ; Variabel Jaminan (X2) adalah  $0,760 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwasanya variabel Daya Tanggap (X1) dan Jaminan (X2) memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05 (5%) yang artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.2.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan uji yang digunakan untuk melihat normal atau tidaknya data. Uji normalitas dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis grafik dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau histogram dari residualnya, Ghazali (2013). Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner pada 30 responden diperoleh hasil uji normalitas sebagai berikut:

**Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P Plot Tahun 2024**



Sumber data: Lampiran 8 diolah tahun 2024.

Berdasarkan grafik diatas, menunjukkan bahwa grafik normal plot terlihat dari titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya. hal ini menunjukkan bahwa grafik pola plot berdistribusi normal, maka model regresi bisa disebut normalitas.

**Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Tahun 2024**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.61524318
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.140
	Positive	.140
	Negative	-.093
Test Statistic		.140
Asymp. Sig. (2-tailed)		.136 <sup>c</sup>

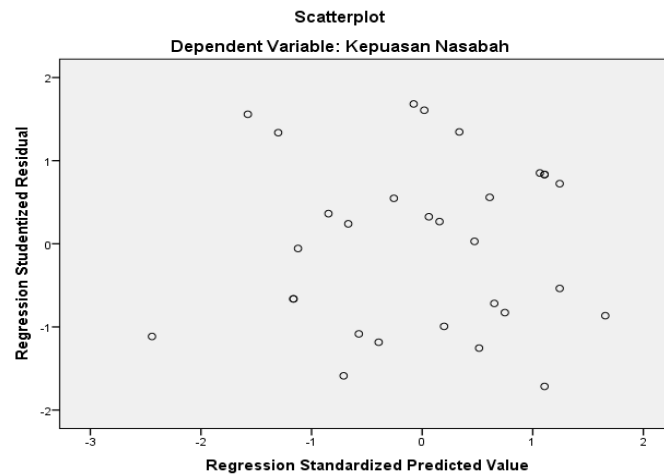
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber data: Lampiran 8 diolah tahun 2024.

Berdasarkan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test*, diperoleh nilai signifikansi 0,136 yang artinya lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

**Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Scatterplot Tahun 2024**

Sumber data: Lampiran 8 diolah tahun 2024.

Berdasarkan grafik diatas, menunjukkan bahwa grafik Scatterplot normal terlihat dari titik-titik yang menyebar tak beraturan. hal ini menunjukkan bahwa grafik pola scatterplot berdistribusi normal, maka model regresi bisa disebut normalitas.

#### 4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel X dengan variabel Y. Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner pada 30 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std.Error	Beta		
1	(Constant)	10.439	4.474		2.333	.027
	Daya Tanggap	-.160	.161	-.166	-.999	.326
	Jaminan	.691	.184	.622	3.743	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber data: Lampiran 9 diolah tahun 2024.

Berdasarkan tabel 4.11 di halaman sebelumnya , dapat diperoleh hasil regresi sebagai berikut :

$$Y = 10,439 - 0,160X_1 + 0,691X_2 \quad R = 0,586^a$$

$$t = Y(2,333) \quad X_1(-0,999) \quad X_2(3,734) \quad R^2 = 0,343$$

- Nilai Konstanta a menunjukkan nilai sebesar 10,439, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel independen (nilai  $X_1$  dan  $X_2 = 0$ ) maka nilai variabel dependen (nilai  $Y$ ) sebesar 10,439.
- Nilai koefisien regresi linier variabel daya tanggap ( $X_1$ ) adalah -0,160, bernilai negatif, sehingga jika daya tanggap mengalami penurunan 1 nilai, maka kepuasan pelanggan akan berkurang sebesar -0,160.
- Nilai koefisien regresi linier variabel daya tanggap ( $X_2$ ) adalah 0,691, bernilai Positif, sehingga jika jaminan mengalami kenaikan 1 nilai, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,691.

#### 4.2.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2013), koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1, artinya semakin tinggi nilai ( $R^2$ ) maka akan semakin baik pula model regresi dengan data yang ada. Untuk mengetahui persentasi pengaruh variabel independen dan variabel dependen dengan asumsi Sebagai berikut :  $0 \geq R^2 \geq 1$

**Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.586 <sup>a</sup>	.343	.295	1.67400
a. Predictors: (Constant), JAMINAN, DAYA TANGGAP				

Sumber data: Lampiran 10 diolah tahun 2024.

R= 0,343

Variabel Lain = 0,657

Berdasarkan tabel 4.12 di atas pada kolom adjusted R square sebesar 0,343 atau bisa disebut 34,3 %. Hal ini menunjukkan bahwasannya besar pengaruh variabel daya tanggap(X1) dan jaminan(X2) adalah sebesar 34,3% dengan sisa sebesar 65,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

#### 4.2.5 Pengujian Hipotesis

##### 4.2.5.1 Uji Signifikan Individual/Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel (Ghozali,2018). dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

- a. Apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  dan  $p\text{-value} < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
- b. Apabila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  dan  $p\text{-value} > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

**Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji t) Pengaruh (X1) Terhadap (Y)**

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std.Error			
1	(Constant)	21.345	4.109		5.195	.000
	Daya Tanggap	.047	.182	.049	.258	.798

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber data: Lampiran 11 diolah tahun 2024.

**Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji t) Pengaruh (X2) Terhadap (Y)**

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error			
1	(Constant)	8.272	3.914		2.114	.044
	Jaminan	.627	.173	.565	3.621	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber data: Lampiran 11 diolah tahun 2024.

**Tabel 4.15 Perbandingan t hitung dan t tabel**

No	Variabel	Sig	t hitung	t tabel	Keterangan
1.	Daya Tanggap (X1)	0,798	0,258	2,042	Tidak ada pengaruh
2.	Jaminan (X2)	0.001	3,621	2,042	Ada pengaruh

Berdasarkan tabel 4.13 dan 4.14 tabel perbandingan t hitung dan t tabel, dapat diketahui besarnya pengaruh dari permasing-masing variabel independen dan dependen sebagai berikut:

- a. Daya Tanggap (X1) Sales Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Gajah Mada Jember (Y), memiliki hasil pengujian parsial dengan memperoleh nilai t hitung sebesar 0,258 yang lebih kecil dari t tabel sebesar 2,042, sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,798 lebih besar dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak yang mana ini berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel Daya Tanggap (X1) terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Gajah Mada Jember.
- b. Jaminan (X2) Sales Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Gajah Mada Jember (Y), memiliki hasil pengujian parsial dengan memperoleh nilai t hitung sebesar 3,621 yang lebih besar dari t tabel sebesar 2,042, sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil



dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima yang mana ini berarti ada pengaruh signifikan antara variabel Jaminan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Gajah Mada Jember.

#### 4.2.5.2 Uji Signifikan Simultan/Uji Serentak (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Hasil uji simultan pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum Of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39.539	2	19.769	7.055	.003 <sup>b</sup>
	Residual	75.661	27	2.802		
	Total	115.200	29			
a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH						
b. Predictors: (Constant), JAMINAN, DAYA TANGGAP						

Sumber data: Lampiran 12 diolah tahun 2024.

dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Jika  $F_{hitung} \geq$  tabel dan nilai  $p\text{-value}$  F-Statistik  $\leq$  0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya semua variabel independen terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika  $F_{hitung} \leq$  tabel dan nilai  $p\text{-value}$  F-Statistik  $\geq$  0,05 maka H0 diterima dan H1 ditolak. Artinya semua variabel independen tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui nilai signifikansi dari uji F sebesar 0,003 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Maka hal tersebut sesuai dengan dasar

pengambilan keputusan bahwasannya dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga seluruh variabel independen secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

### **4.3 Interpretasi**

#### **a. Pengaruh Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Sales Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Gajah Mada Jember**

Hasil analisis regresi linier berganda pada uji t untuk variabel daya tanggap diperoleh nilai sebesar  $0,258 < 2,042$  dan nilai Signifikansinya sebesar  $0,796 > 0,05$ , yang artinya nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, jadi dapat disimpulkan bahwasannya uji t pada Daya tanggap (X1) Sales Marketing terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BRI Unit Gajah Mada Jember tidak ada pengaruh signifikan. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Yanti Nurhayati (2023) dan I Gusti Nyoman Heri Pratama (2022) yang menyatakan bahwa variabel Daya Tanggap berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner dan sedikit wawancara terhadap nasabah BRI Unit Gajah Mada Jember dapat disimpulkan bahwa daya tanggap yang dimiliki Sales Marketing BRI Unit Gajah Mada Jember kurang memuaskan karena beberapa nasabah merasa sales marketing kurang tanggap dan responsive terhadap permasalahan yang ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Daya atanggap (*Responsiveness*) sales marketing Bank BRI Unit Gajah Mada Jember Tidak Berpengaruh Secara Signifikann

terhadap kepuasan nasabah.

**b. Pengaruh Dimensi Jaminan (Assurance) Sales Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Ujit Gajah Mada Jember**

Hasil analisis regresi linier berganda pada uji t untuk variabel jaminan diperoleh nilai sebesar  $3,621 < 2,042$  dan nilai Signifikansinya sebesar  $0,001 > 0,05$ , yang artinya nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, jadi dapat disimpulkan bahwasannya uji t pada Daya tanggap (X1) Sales Marketing terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BRI Unit Gajah Mada Jember ada pengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Brighita Lincincia Kaengke, Tinneke M. Tumbel, dan Olivia Walingit (2022) dan I Gusti Nyoman Heri Pratama (2022) yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah akan semakin meningkat apabila nasabah merasa dihargai dengan pelayanan yang diberikan oleh sales marketing yang ramah, sopan dan baik karena hal tersebut merupakan aset penting dalam melakukan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas atas jaminan (*assurance*) yang dimiliki oleh sales marketing BRI Unit Gajah Mada Jember, yang mana berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**c. Pengaruh Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dan Jaminan (Assurance) Sales Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Ujit Gajah Mada Jember**

Hasil analisis regresi linier berganda pada uji F dari aya Tanggap (X1) dan Jaminan (X2) diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,003 < 0,05$ , yang artinya secara simultan seluruh variabel berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik daya tanggap dan jaminan yang diberikan sales marketing, hal tersebut akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Azzahra Nabila, Ali, Purwo Adi Wibowo (2023) dan Khusnul Khotimah (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan dari variabel daya tanggap (X1) dan jaminan (X2), kedua dimensi ini memiliki peran masing –masing dalam meningkatkan kepuasa nasabah di BRI Unit Gajah Mada Jember.berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa daya tanggap dan jaminan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Gajah Mada jember.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Simpulan ini berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan penelitian secara umum mengenai “Pengaruh Daya Tanggap dan Jaminan *Sales Marketing* Terhadap kepuasan Nasabah BRI Unit Gajah Mada (Studi Kasus Pasar Pelita Gajah Mada Jember)” maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Variabel jaminan (*Assurance*) (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Gajah Mada Jember. Sedangkan variabel daya tanggap (*Responsiveness*) (X1) tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Gajah Mada Jember.
- b. Variabel daya tanggap (*Responsiveness*) (X1) dan Variabel jaminan (*Assurance*) (X2), keduanya memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Gajah Mada Jember.

#### **5.2 Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai *Sales Marketing* pada UMKM pasar pelita gajah mada yang merupakan nasabah bank BRI Unit Gajah Mada Jember, dapat ditemukan bahwasannya variabel jaminan (X2) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan jaminan (*Assurance*) menjadi salah satu kualitas layanan yang sangat intens dimana jaminan disini sudah menjadi hal yang sangat dipertimbangkan oleh nasabah sebelum melakukan transaksi ke sales marketing, karena jaminan data

atau uang dari nasabah merupakan hal penting dalam mengambil keputusan untuk nasabah memilih bank yang baik, semakin tinggi apa yang dijamin bank terhadap nasabah maka nasabah juga akan semakin percaya terhadap bank yang dipilihnya. oleh karena itu kepercayaan menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam perbankan untuk menggaet lingkup nasabah secara meluas. Sedangkan variabel daya tanggap (X1) secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan daya tanggap yang diberikan *sales marketing* kurang, dimana nasabah merasa kurang siap dan kurang sigap dalam melayani nasabah, hal ini dibuktikan dengan kondisi pasar yang dilaksanakan pagi hari sampai menjelang siang, *sales marketing* melakukan transaksi pada saat sudah hampir siang dimana terkadang ada pedagang UMKM yang sudah beres-beres dengan dagangannya yang mengakibatkan mengganggu waktu pedagang yang akan mau pulang, oleh karena itu terkadang beberapa nasabah UMKM tidak mau melakukan transaksinya dan memperingatkan *sales marketing* untuk agar lebih pagi. Sehingga diharapkan nantinya *sales marketing* dan pihak bank yang bertugas untuk melakukan transaksi pada UMKM di pasar pelita gajah mada melakukan evaluasi lebih lanjut terkait penyebab keterlambatan *sales marketing* dalam melakukan transaksi di pasar yang mengakibatkan nasabah pasar menunggu.

Secara simultan berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa variabel daya tanggap (X1) dan Jaminan (X2) keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. hal ini dikarenakan mayoritas nasabah setuju akan kinerja *sales marketing* dan merasa puas akan pelayanan yang diberikan *sales*

*marketing* BRI Unit Gajah mada Jember, dilihat dari dimensi daya tanggap dan jaminan. Sehingga dapat diharapkan pihak bank terutama *sales marketing* tetap dan mampu mempertahankan kinerja dan kualitas yang diberikan setiap hari kerja dan selalu meningkatkan kualitas layanannya dan terus mengevaluasi kinerja agar dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai “Pengaruh Daya Tanggap dan Jaminan *Sales Marketing* Terhadap kepuasan Nasabah BRI Unit Gajah Mada (Studi Kasus Pasar Pelita Gajah Mada Jember)” maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

#### **1. Bagi Bank BRI**

Diharapkan pihak bank untuk selalu meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan khususnya bagi *sales marketing*, dengan mengevaluasi terkait kinerja dan pelayanan yang diberikan terhadap nasabah setiap harinya, khususnya dalam hal ketanggapan dan kesigapan dalam menangani nasabah BRI Unit Gajah Mada, terutama nasabah UMKM pasar pelita gajah mada.

#### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Berdasarkan penelitian yang sudah diteliti saat ini, diharapkan peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian yang sejenis dengan jangkauan yang lebih meluas dan mendetail terperinci dengan dapat menambahkan variabel kualitas pelayanan lainnya seperti bukti fisik, keandalan, empati dan variabel lainnya yang mampu membuat penelitian

lebih baik kedepannya, sehingga mampu diharapkan penelitian selanjutnya dapat menjadi penelitian yang baik dan akurat dengan informasi dan data yang lebih berkembang.

### 3. Bagi Akademisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi dan bahan untuk melakukan perbandingan untuk penelitian selanjutnya terutama untuk prodi D3 Keuangan dan Perbankan Institut Teknologi dan Sains Mandala mengenai kualitas pelayanan terutama daya tanggap dan jaminan *sales marketing* dan kepuasan nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Chandisa Rizky, Fauzi Arif Lubis, Nuri Aslami, 2023. “Pengaruh Keandalan, Ketanggapan Dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang”. Dalam Jurnal Student Scientific Creativity Journal (SSCJ) Volume 1 Nomor. 6. Medan , Indonesia.
- Blogspot, 2019. Macam-Macam Uji Analisis Regresi Linier Berganda Metode Kuantitatif. <https://kerangkaskripsi.blogspot.com/2019/06/macam-macam-uji-analisis-regresi-linier.html>. Dikases pada 7 November 2023 pukul 07.58.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pt Reamaja Rosdakarya.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progres SPSS*. Edisi 7. Semarang: Penertbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progres SPSS*. 25, Edisi 9. Semarang: Penertbit Universitas Diponegoro.
- Gulo, S 2021. “Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness) Dan Jaminan (Assurance) Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sumut Kcp Krakatau” (Skripsi Tidak Dipublikasikan). repository.uhn.ac.id, Universitas HKBP Nommensen, Indonesia.
- Hidayat, Alfin. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember, (Tidak Dipublikasikan). Institut Teknologi dan sains Mandala. Jember:Indonesia.
- I Gusti Nyoman Heri Pratama, 2022. “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Kca Di Pt Pegadaian Upc Singapadu” (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Politeknik Negeri bali. Badung, bali, Indonesia.
- Kaengke, B L, Tinneke M. Tumbel, Olivia Walingit, 2022. “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Terhadap Kepuasan

- Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli”. Dalam Jurnal Productivity Volume 3 Nomor 3. Manado, Indonesia.
- Kartajaya, Hermawan, 2006. *Marketing Plus 2000 Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Khotimah, Khusnul, 2021. “Pengaruh Penerapan Daya Tanggap, Jaminan Dan Integritas Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Bandar Lampung)” (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Universitas Islam Negeri raden Intan lampung, Indonesia.
- Larantukan, Markus Bolianto Aprilian, 2022. “Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Penjualan Kartu Kredit Bank Rakyat Indonesia di Surabaya)”, dalam Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 4 Nomor 2. Surabaya, Indonesia.
- Meda, T, (2017). “Pengaruh Kepemimpinan, Kemampuan Manajerial Dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Pada Cv. Gita Mandiri Gowa”. *AkMen JURNAL ILMIAH*, e-jurnal.nobel.ac.id. Gowa Indonesia.
- Nabila, Azahra, Ali, Purwo Adi Wibowo, 2023. “Pengaruh Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Jaminan, dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah Desa Watuaji”. Dalam Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 5 Nomor 1. Medan, Indonesia.
- Noor, Iqbal, Alhidayatullah Alhidayatullah, Muhammad Kahirul Amal, 2023. “Dimensi Kualitas Layanan dalam Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan”. Dalam Jurnal Adpebi International Journal of Multidisciplinary Science Volume 2 Nomor 2, Sukabumi Indonesia
- Nurhayati, Yanti, 2023. “Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Dalam Mempengaruhi Kepuasan Nasabah” Dalam Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen Volume 1 Nomor 1. Sukabumi, Indonesia.
- Permana, Isri Fitriany Difa, 2022. “Layanan Rumah Pintar Al-Barokah Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Anak Melalui Sentra Bimbingan belajar Di Desa Cibeureum Wetan Cimalaka Sumedang” (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung, Indonesia.

- Riandi, Resti, Irawan Kurniawan. 2021. “Analisis Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Tenaga Penjualan Pada Bank CIMB Niaga Pekanbaru”. Dalam Jurnal Ilmiah Manajemen Volume 9 Nomor 3. Pekanbaru, Indonesia.
- Rivaldo, Yandra, 2022. Monograf Peningkatan Kinerja Karyawan, Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Rukajat, Ajat. 2018. Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Approach. Ed 1 Cet 1. Yogyakarta: Depublish.
- Sholihin, Ustadus, 2016. “Analisa Pelaksanaan *Sales Strategy* terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah”. Dalam Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Volume 1 Nomor 1. Kediri, Indonesia.
- Sugiyanto, 2012. Prof Sales Kiat Sukses Menjadi tenaga Penjualan Perbankan, Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunandi, Alioh. 2021, “Studi Keterampilan Menjual Dan Orientasi Pelanggan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Melalui Kualitas Produk (Studi Kasus Pada Perbankan Dan Asuransi Di Pontianak)”. Dalam Jurnal Bisma Volume 5 Nomor 12. Pontianak, Indonesia
- Surya, Kukuh Pandika, 2018. “Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan Daya Tanggap, Jaminan Dan Kepedulian Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderator Pada Bank Muamalat Indonesia Purwokerto” (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Indonesia.
- Unaradjan, Dominikus Dolet, 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Yunior, K (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso. *JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma)*, [jurnaltest.uisu.ac.id](https://jurnaltest.uisu.ac.id), <https://jurnaltest.uisu.ac.id/index.php/JRAM/article/view/2183>.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

PENGARUH DAYA TANGGAP DAN JAMINAN (*SALES MARKETING*)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI UNIT GAJAH MADA  
(STUDI KASUS UMKM PASAR PELITA GAJAH MADA JEMBER)

Responden yang terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan penyusunan tugas akhir mahasiswa guna sebagai salah satu persyaratan kelulusan untuk menyelesaikan program diploma (D3) di Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember, maka saya selaku mahasiswa memohon kesediaannya untuk menjawab beberapa pertanyaan pada kuisisioner angket berikut ini. Kuisisioner ini untuk mengetahui pengaruh daya tanggap dan jaminan (*sales marketing*) terhadap kepuasan nasabah bri unit gajah mada (*studi kasus umkm pasar pelita gajah mada jember*) jawaban ini akan saya jaga kerahasiaannya sesuai kode etik penelitian.

Saya ucapkan terimakasih atas perhatian dan kesediaannya untuk mengisi angket kuisisioner ini.

Hormat Saya,

Yogi Putra Ardiansyah

**PENGARUH DAYA TANGGAP DAN JAMINAN (SALES MARKETING)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI UNIT GAJAH MADA  
(STUDI KASUS UMKM PASAR PELITA GAJAH MADA JEMBER)  
TAHUN 2024**

**Petunjuk Pengisian :**

Berilah tanda cek (√) atau silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang paling benar dengan keterangan :

**SS = Sangat Setuju**

**S = Setuju**

**RR = Ragu-**

**Ragu**

**TS = Tidak Setuju**

**STS = Sangat Tidak Setuju**

**A. Identitas Responden :**

1. Nama : .....
2. Usia : .....
3. Jenis Kelamin : .....
4. Jenis UMKM : .....

**B. Daftar Kuisisioner**

**Daya Tanggap (Responsiveness) (X1)**

No.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Sales marketing BRI unit gajah mada selalu siap untuk melayani nasabah UMKM pasar pelita					
2.	Sales marketing BRI unit gajah mada selalu siap untuk memberikan informasi kepada nasabah UMKM pasar pelita					
3.	Sales marketing BRI unit gajah mada selalu bersedia untuk merespon permintaan nasabah					

	UMKM pasar pelita					
4.	Sales marketing BRI unit gajah mada bersedia membantu nasabah UMKM pasar pelita					
5.	Sales Marketing BRI unit gajah mada memberikan pelayanan terbaik sesuai prosedur terhadap nasabah UMKM pasar pelita					

### Jaminan (Assurance) (X2)

No.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	TST
1.	Sales marketing BRI unit gajah mada selalu ramah kepada nasabah UMKM pasar pelita					
2.	Sales marketing BRI unit gajah mada memberikan rasa aman kepada nasabah UMKM pasar pelita					
3.	Sales marketing BRI unit gajah mada tampak menguasai tugas pekerjaannya dalam melayani nasabah UMKM pasar pelita					
4.	Sales marketing BRI unit gajah mada memberikan rasa hormat kepada nasabah UMKM pasar pelita					
5.	Nasabah UMKM pasar pelita dilayani dengan baik dan nyaman oleh sales marketing BRI unit gajah mada					

**Kepuasan Nasabah (Y)**

No.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	TST
1.	Saya merasa puas terhadap kualitas produk yang ditawarkan sales marketing BRI unit gajah mada karena lengkap,cepat, dan aman					
2.	Saya merasa puas dengan layanan sales marketing BRI unit gajah mada yang sabar,teliti dan ramah dalam melayani nasabah UMKM pasar pelita setiap hari kerja					
3.	Saya merasa puas terhadap sales marketing BRI unit gajah mada karena selalu tepat waktu dalam melakukan pelayanan di pasar pelita					
4.	Saya merasa puas terhadap peraturan yang diberikan sales marketing BRI unit gajah mada					
5.	Saya merasa Puas terhadap kinerja sales marketing BRI unit gajah mada kepada nasabah pasar pelita					

Catatan.....  
.....  
.....

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

Nomor	Daya tanggap (X1)					Total X1	Jaminan (X2)					Total X2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21
2	5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	5	23
3	5	4	4	3	4	20	5	4	5	4	5	23
4	5	5	3	3	5	21	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	5	21
6	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24
7	4	3	4	3	5	19	5	4	4	4	5	22
8	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	23
9	5	4	4	4	3	20	4	4	4	5	4	21
10	3	4	4	3	5	19	5	5	4	4	5	23
11	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
12	5	4	4	3	4	20	4	5	4	4	5	22
13	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21
14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
15	5	4	4	5	3	21	5	5	4	5	5	24
16	3	5	4	4	5	21	5	5	4	4	5	23
17	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	19
18	5	5	3	5	4	22	5	5	3	5	5	23
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
22	4	5	5	5	5	24	5	5	5	3	5	23



23	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	5	22
24	5	4	4	3	5	21	5	3	4	4	4	20
25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
27	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	4	22
28	5	4	5	3	5	22	5	4	4	4	5	22
29	5	4	4	5	5	23	5	5	3	3	4	20
30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

Nomor	Kepuasan Nasabah (Y)					Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	4	4	4	5	5	22
2	5	3	3	5	5	21
3	4	5	5	5	5	24
4	5	5	4	4	5	23
5	4	4	4	4	5	21
6	5	4	4	4	5	22
7	5	5	3	5	5	23
8	5	5	5	5	5	25
9	4	4	4	4	4	20
10	5	5	5	3	4	22
11	5	5	3	5	5	23
12	5	5	5	5	5	25
13	3	4	4	4	4	19
14	5	5	5	5	5	25

15	5	5	5	5	5	25
16	4	5	4	5	5	23
17	3	4	4	3	4	18
18	5	5	5	5	5	25
19	4	4	4	4	5	21
20	4	4	4	4	5	21
21	4	4	4	4	4	20
22	4	5	4	5	5	23
23	4	5	4	4	5	22
24	5	5	3	5	5	23
25	5	5	5	5	5	25
26	4	4	4	4	4	20
27	4	3	4	4	5	20
28	5	5	5	4	4	23
29	5	5	3	5	5	23
30	5	5	5	5	5	25

## Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	8	26.7	26.7	26.7
Perempuan	22	73.3	73.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 25-34	5	16.7	16.7	16.7
35-44	6	20.0	20.0	36.7
45-54	9	30.0	30.0	66.7
55-64	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Jenis UMKM**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Buah	1	3.3	3.3	3.3
Sayuran	2	6.7	6.7	10.0
Bahan Palstik	1	3.3	3.3	13.3
Aneka Kerupuk	1	3.3	3.3	16.7
Penggilingan daging	1	3.3	3.3	20.0
Sembako	2	6.7	6.7	26.7
Kue Basah/Kering	6	20.0	20.0	46.7
Tahu/Tempe	4	13.3	13.3	60.0
Bakso	2	6.7	6.7	66.7
Warung Kopi	1	3.3	3.3	70.0
Warung Makan	4	13.3	13.3	83.3
Lauk Pauk	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

## VARIABEL X1 (DAYA TANGGAP)

**Pernyataan 1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	2	6.7	6.7	6.7
setuju	5	16.7	16.7	23.3
sangat setuju	23	76.7	76.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pernyataan 2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	1	3.3	3.3	3.3
setuju	13	43.3	43.3	46.7
sangat setuju	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pernyataan 3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	2	6.7	6.7	6.7
setuju	16	53.3	53.3	60.0
sangat setuju	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pernyataan 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	7	23.3	23.3	23.3
setuju	8	26.7	26.7	50.0
sangat setuju	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pernyataan 5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	2	6.7	6.7	6.7
setuju	7	23.3	23.3	30.0
sangat setuju	21	70.0	70.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

## VARIABEL X2 (JAMINAN)

**Pernyataan 1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid setuju	6	20.0	20.0	20.0
sangat setuju	24	80.0	80.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pernyataan 2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	1	3.3	3.3	3.3
setuju	12	40.0	40.0	43.3
sangat setuju	17	56.7	56.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pernyataan 3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	3	10.0	10.0	10.0
setuju	18	60.0	60.0	70.0
sangat setuju	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pernyataan 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	2	6.7	6.7	6.7
setuju	16	53.3	53.3	60.0
sangat setuju	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pernyataan 5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid setuju	10	33.3	33.3	33.3
sangat setuju	20	66.7	66.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

## VARIABEL Y (KEPUASAN NASABAH)

**Pernyataan 1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	2	6.7	6.7	6.7
setuju	12	40.0	40.0	46.7
sangat setuju	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pernyataan 2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	2	6.7	6.7	6.7
setuju	10	33.3	33.3	40.0
sangat setuju	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pernyataan 3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	5	16.7	16.7	16.7
setuju	15	50.0	50.0	66.7
sangat setuju	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pernyataan 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	2	6.7	6.7	6.7
setuju	12	40.0	40.0	46.7
sangat setuju	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pernyataan 5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid setuju	7	23.3	23.3	23.3
sangat setuju	23	76.7	76.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

## Lampiran 4 Uji Validitas

## Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	Total
P1	Pearson Correlation	1	.253	.329	.197	-.122	.502**
	Sig. (2-tailed)		.178	.076	.298	.520	.005
	N	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.253	1	.324	.493**	.245	.716**
	Sig. (2-tailed)	.178		.081	.006	.192	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.329	.324	1	.420*	.284	.747**
	Sig. (2-tailed)	.076	.081		.021	.128	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.197	.493**	.420*	1	.092	.739**
	Sig. (2-tailed)	.298	.006	.021		.630	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	-.122	.245	.284	.092	1	.456*
	Sig. (2-tailed)	.520	.192	.128	.630		.011
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.502**	.716**	.747**	.739**	.456*	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000	.011	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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



## Correlations

		P6	P7	P8	P9	P10	Total
P6	Pearson Correlation	1	.326	.306	.140	.354	.576**
	Sig. (2-tailed)		.078	.101	.461	.055	.001
	N	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.326	1	.178	.265	.545**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.078		.347	.156	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.306	.178	1	.373*	.354	.686**
	Sig. (2-tailed)	.101	.347		.043	.055	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.140	.265	.373*	1	.277	.655**
	Sig. (2-tailed)	.461	.156	.043		.139	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.354	.545**	.354	.277	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	.055	.002	.055	.139		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.576**	.688**	.686**	.655**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

## Correlations

		P11	P12	P13	P14	P15	Total
P11	Pearson Correlation	1	.483**	.131	.477**	.416*	.754**
	Sig. (2-tailed)		.007	.491	.008	.022	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.483**	1	.340	.395*	.221	.759**
	Sig. (2-tailed)	.007		.066	.031	.241	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.131	.340	1	-.026	-.096	.470**
	Sig. (2-tailed)	.491	.066		.891	.615	.009
	N	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.477**	.395*	-.026	1	.671**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.008	.031	.891		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.416*	.221	-.096	.671**	1	.595**
	Sig. (2-tailed)	.022	.241	.615	.000		.001
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.754**	.759**	.470**	.726**	.595**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.009	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

## Lampiran 5 Uji Reliabilitas

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	16

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	130.03	70.102	.334	.712
P2	130.23	68.806	.490	.705
P3	130.40	69.283	.410	.708
P4	130.47	67.982	.375	.706
P5	130.10	71.955	.139	.721
P6	129.93	70.064	.522	.709
P7	130.20	68.579	.516	.703
P8	130.53	68.120	.526	.702
P9	130.40	68.593	.481	.704
P10	130.07	68.961	.577	.704
P11	130.27	68.547	.465	.704
P12	130.20	69.614	.360	.710
P13	130.57	69.840	.296	.713
P14	130.27	69.099	.411	.707
P15	129.97	68.930	.654	.703
TOTAL	67.37	18.447	1.000	.756

## Lampiran 6 Uji Multikoneritas

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jaminan, Daya Tanggap <sup>b</sup>		Enter

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
 b. All requested variables entered.

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.586 <sup>a</sup>	.343	.295	1.67400

- a. Predictors: (Constant), Jaminan, Daya Tanggap  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39.539	2	19.769	7.055	.003 <sup>b</sup>
	Residual	75.661	27	2.802		
	Total	115.200	29			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
 b. Predictors: (Constant), Jaminan, Daya Tanggap

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.439	4.474		2.333	.027		
	Daya Tanggap	-.160	.161	-.166	-.999	.326	.881	1.135
	Jaminan	.691	.184	.622	3.743	.001	.881	1.135

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Daya Tanggap	Jaminan
1	1	2.992	1.000	.00	.00	.00
	2	.005	24.774	.07	.94	.32
	3	.003	31.662	.93	.06	.68

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19.5479	24.3335	22.4000	1.16765	30
Std. Predicted Value	-2.443	1.656	.000	1.000	30
Standard Error of Predicted Value	.321	.935	.515	.125	30
Adjusted Predicted Value	20.2118	24.5725	22.4202	1.15619	30
Residual	-2.69158	2.68963	.00000	1.61524	30
Std. Residual	-1.608	1.607	.000	.965	30
Stud. Residual	-1.716	1.682	-.005	1.018	30
Deleted Residual	-3.06436	2.94870	-.02023	1.79989	30
Stud. Deleted Residual	-1.784	1.745	-.004	1.034	30
Mahal. Distance	.101	8.075	1.933	1.507	30
Cook's Distance	.000	.188	.039	.044	30
Centered Leverage Value	.003	.278	.067	.052	30

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.108 <sup>a</sup>	.012	-.062	.79763

a. Predictors: (Constant), Jaminan, Daya Tanggap

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.202	2	.101	.159	.854 <sup>b</sup>
	Residual	17.178	27	.636		
	Total	17.380	29			

a. Dependent Variable: Abs\_RES

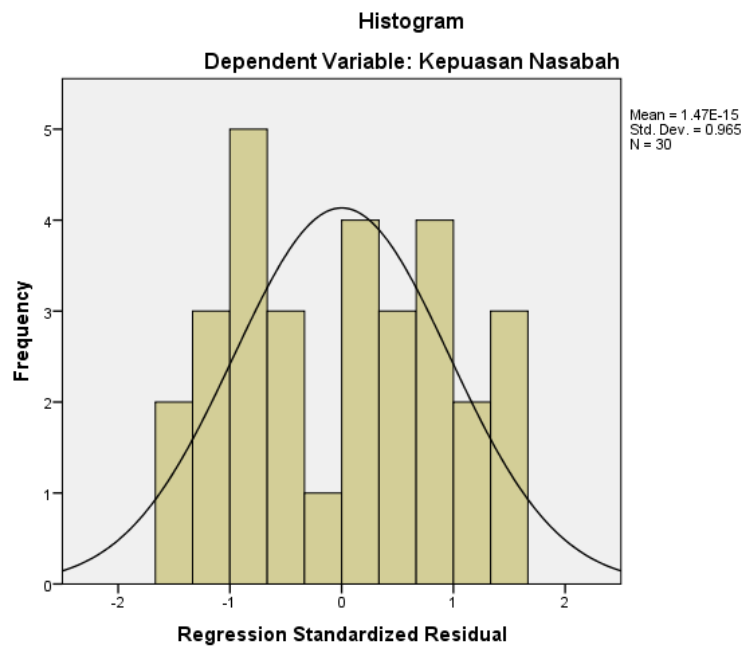
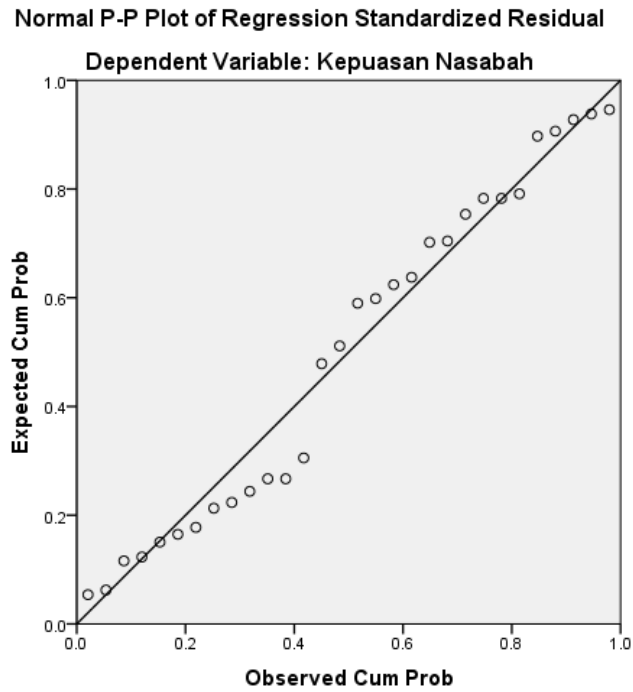
b. Predictors: (Constant), Jaminan, Daya Tanggap

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.063	2.132		.499	.622
	Daya Tanggap	.042	.077	.112	.549	.587
	Jaminan	-.027	.088	-.063	-.309	.760

a. Dependent Variable: Abs\_RES

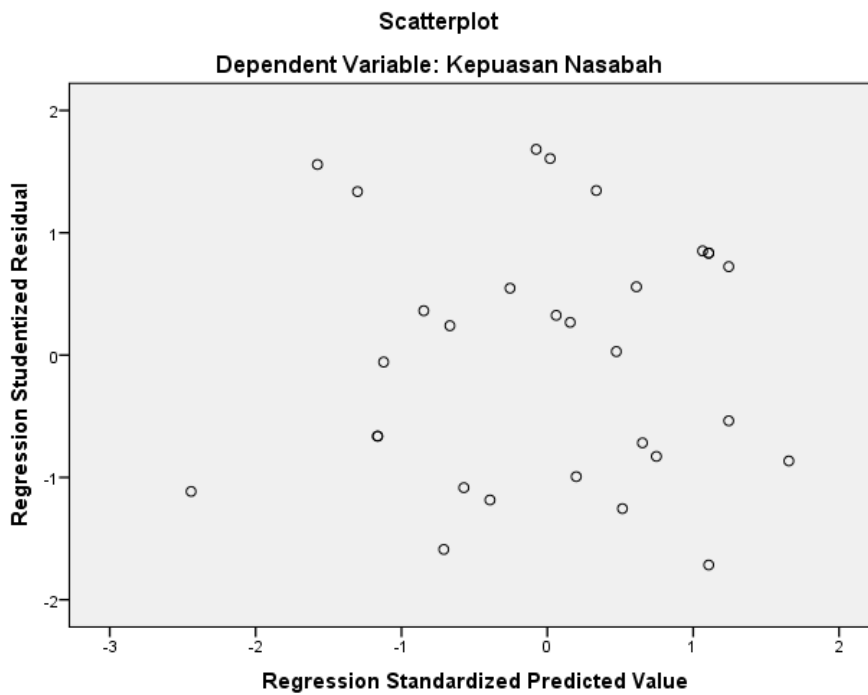
Lampiran 8 Uji Normalitas



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.61524318
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.140
	Positive	.140
	Negative	-.093
Test Statistic		.140
Asymp. Sig. (2-tailed)		.136 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.





## Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.439	4.474		2.333	.027
DAYA	-.160	.161	-.166	-.999	.326
TANGGAP					
JAMINAN	.691	.184	.622	3.743	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Lampiran 10 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.586 <sup>a</sup>	.343	.295	1.67400

a. Predictors: (Constant), JAMINAN , DAYA TANGGAP

## Lampiran 11 Uji Parsial (Uji t)

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.345	4.109		5.195	.000
Daya Tanggap	.047	.182	.049	.258	.798

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.272	3.914		2.114	.044
Jaminan	.627	.173	.565	3.621	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran 12 Uji Simultan (Uji F)

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39.539	2	19.769	7.055	.003 <sup>b</sup>
	Residual	75.661	27	2.802		
	Total	115.200	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Jaminan, Daya Tanggap

## Lampiran 13 Tabel R

DISTRIBUSI NILAI  $t_{\text{tabel}}$  SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 14 Titik Persentase Distribusi t

df	One-Tailed Test						
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	Two-Tailed Test						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
1	1,000000	3,077684	6,313752	12,706205	31,820516	63,656741	318,308839
2	0,816497	1,885618	2,919986	4,302653	6,964557	9,924843	22,327125
3	0,764892	1,637744	2,353363	3,182446	4,540703	5,840909	10,214532
4	0,740697	1,533206	2,131847	2,776445	3,746947	4,604095	7,173182
5	0,726687	1,475884	2,015048	2,570582	3,364930	4,032143	5,893430
6	0,717558	1,439756	1,943180	2,446912	3,142668	3,707428	5,207626
7	0,711142	1,414924	1,894579	2,364624	2,997952	3,499483	4,785290
8	0,706387	1,396815	1,859548	2,306004	2,896459	3,355387	4,500791
9	0,702722	1,383029	1,833113	2,262157	2,821438	3,249836	4,296806
10	0,699812	1,372184	1,812461	2,228139	2,763769	3,169273	4,143700
11	0,697445	1,363430	1,795885	2,200985	2,718079	3,105807	4,024701
12	0,695483	1,356217	1,782288	2,178813	2,680998	3,054540	3,929633
13	0,693829	1,350171	1,770933	2,160369	2,650309	3,012276	3,851982
14	0,692417	1,345030	1,761310	2,144787	2,624494	2,976843	3,787390
15	0,691197	1,340606	1,753050	2,131450	2,602480	2,946713	3,732834
16	0,690132	1,336757	1,745884	2,119905	2,583487	2,920782	3,686155
17	0,689195	1,333379	1,739607	2,109816	2,566934	2,898231	3,645767
18	0,688364	1,330391	1,734064	2,100922	2,552380	2,878440	3,610485
19	0,687621	1,327728	1,729133	2,093024	2,539483	2,860935	3,579400
20	0,686954	1,325341	1,724718	2,085963	2,527977	2,845340	3,551808
21	0,686352	1,323188	1,720743	2,079614	2,517648	2,831360	3,527154
22	0,685805	1,321237	1,717144	2,073873	2,508325	2,818756	3,504992
23	0,685306	1,319460	1,713872	2,068658	2,499867	2,807336	3,484964
24	0,684850	1,317836	1,710882	2,063899	2,492159	2,796940	3,466777
25	0,684430	1,316345	1,708141	2,059539	2,485107	2,787436	3,450189
26	0,684043	1,314972	1,705618	2,055529	2,478630	2,778715	3,434997
27	0,683685	1,313703	1,703288	2,051831	2,472660	2,770683	3,421034
28	0,683353	1,312527	1,701131	2,048407	2,467140	2,763262	3,408155
29	0,683044	1,311434	1,699127	2,045230	2,462021	2,756386	3,396240
30	0,682756	1,310415	1,697261	2,042272	2,457262	2,749996	3,385185
31	0,682486	1,309464	1,695519	2,039513	2,452824	2,744042	3,374899
32	0,682234	1,308573	1,693889	2,036933	2,448678	2,738481	3,365306
33	0,681997	1,307737	1,692360	2,034515	2,444794	2,733277	3,356337
34	0,681774	1,306952	1,690924	2,032245	2,441150	2,728394	3,347934
35	0,681564	1,306212	1,689572	2,030108	2,437723	2,723806	3,340045
36	0,681366	1,305514	1,688298	2,028094	2,434494	2,719485	3,332624
37	0,681178	1,304854	1,687094	2,026192	2,431447	2,715409	3,325631
38	0,681001	1,304230	1,685954	2,024394	2,428568	2,711558	3,319030
39	0,680833	1,303639	1,684875	2,022691	2,425841	2,707913	3,312788
40	0,680673	1,303077	1,683851	2,021075	2,423257	2,704459	3,306878

Lampiran 15 Sampel Dokumentasi Penelitian

