

**PENGARUH DIMENSI-DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN JASA PERBANKAN (*BANKING  
SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH TABUNGAN BRITAMA  
(Studi Kasus Pada Kantor Cabang Bank Rakyat  
Indonesia Manado)**



**TESIS**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna  
memperoleh derajat sarjana – S2 Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro

Oleh :  
**Murdiyanto Indriyatno**  
NIM. C4A102002

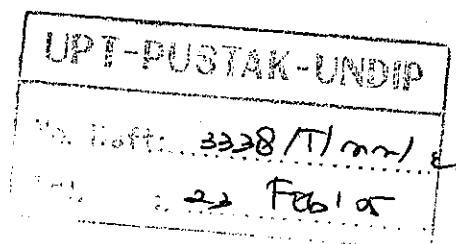
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2003**



## SERTIFIKASI

Saya, *Murdiyanto Indriyatno*, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program Magister Manajemen ini ataupun pada program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya berada di pundak saya.

  
Murdiyanto Indriyatno



## PENGESAHAN TESIS

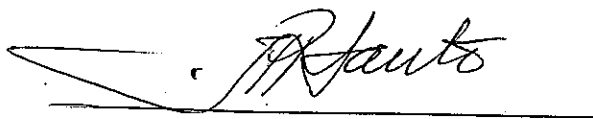
Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

**PENGARUH DIMENSI-DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
JASA PERBANKAN (*BANKING SERVICE QUALITY*)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BRITAMA  
(Studi Kasus Pada Kantor Cabang Bank Rakyat Indonesia  
Manado)**

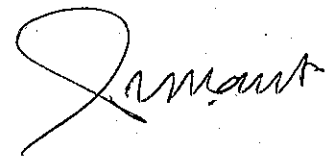
yang disusun oleh Murdiyanto Indriyatno, NIM C4A102002  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 24 Oktober 2003  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota



Drs. L. Suryanto, MM.



Drs. Eddy Yusuf, M.Sc.

Semarang, 12 Nopember 2003

Universitas Diponegoro  
Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

Ketua Program



Prof. Dr. Suyudi Mangunwihardjo

## ABSTRACT

Customer satisfaction had been become interesting field study for researcher and practitioner. It might be happened because customer satisfaction have a strategic implication to company. Customer satisfaction can help a company to achieve its short term and long term goal such as customer loyalty. Customer satisfaction appear after customer have an experience with banking company's service. It can be said that customer satisfaction as a result of service quality. Recently, research about service quality tend to use SERVQUAL and SERVPERF dimensions, in fact those dimensions had been criticized because inappropriate to used in banking sector. BSQ became more appropriate to used in banking sector. This study will scrunitize the effect of BSQ dimensions such effectiveness and assurance, access, price, tangible, service portfolio and reliability toward customer satisfaction both partially and simultaneously.

Data in this study was primary data which had been collected through questionnaire method. Population in this tusydy were all BRITAMA saving customer in BRI Manado Branch at December 2002 due date. This population have 12.688 as its member, sample took by using accidental sampling method. 375 respondents have been chosen as samples. Multiple regression method used to analyse the data.

The findings show that BSQ dimensions such effectiveness and assurance, access, price, tangible, service portfolio and reliability have a positive and significant impact toward customer satisfaction both partially and simultaneously. The most dominant variable in order to influence customer satisfaction was tangible, followed by other variables such service portfolio, effectiveness and assurance, reliability, access and price respectively. This may implied that BRI Manado Branch must enhance it service quality through BSQ dimensions such as tangible, service portfolio, effectiveness and assurance, reliability, access and price to increase the customer satisfaction.

## ABSTRAKSI

Kepuasan nasabah merupakan bidang kajian yang sangat menarik bagi para peneliti maupun praktisi, hal ini dapat terjadi karena kepuasan nasabah memiliki implikasi yang sangat strategis bagi perusahaan. Kepuasan nasabah dapat membantu perusahaan mencapai tujuan jangka pendek maupun jangka panjang seperti terciptanya loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah dapat timbul setelah nasabah mengalami pengalaman dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan perbankan. Kepuasan nasabah merupakan hasil dari suatu kualitas pelayanan. Selama ini kebanyakan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah cenderung menggunakan dimensi SERVQUAL dan SERVPERF yang kurang tepat untuk digunakan secara khusus pada industri jasa perbankan, padahal telah dikembangkan dimensi kualitas pelayanan jasa perbankan (BSQ) yang lebih tepat untuk digunakan dalam industri jasa perbankan. Penelitian ini meneliti pengaruh dari dimensi-dimensi BSQ seperti keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun secara bersama-sama.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui metode kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penabung Tabungan Britama di Kantor Cabang BRI Manado hingga akhir tahun 2002 yang berjumlah 12.688 penabung. Tidak semua anggota populasi diteliti sehingga dilakukan pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara *accidental sampling*. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 375 orang penabung. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa dimensi-dimensi BSQ seperti keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun secara bersama-sama. Variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan nasabah adalah keterwujudan, disusul variabel portofolio jasa, keefektifan dan jaminan, kehandalan, akses dan harga. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Cabang BRI Manado perlu meningkatkan kualitas pelayanannya yang dilihat dari dimensi-dimensi BSQ seperti keterwujudan, portofolio jasa, keefektifan dan jaminan, kehandalan, akses dan harga agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

## KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas karunia yang telah dilimpahkan-Nya sehingga memungkinkan terselesaikannya penulisan tesis ini. Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan-persyaratan untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang, disamping manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan.

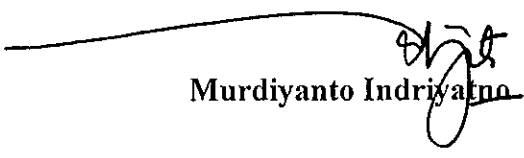
Banyak pihak yang telah dengan tulus hati memberi bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun nasihat serta semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. DR. Suyudi Mangunwihardjo, sebagai Direktur Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Drs. L. Suryanto, MM., sebagai dosen pembimbing utama yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis hingga selesainya tesis ini.
3. Bapak Drs. Eddy Yusuf, M.Sc., selaku dosen pembimbing anggota yang telah menuntun dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

4. Seluruh staf dan karyawan Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan dan berbagai fasilitas yang diperlukan.
5. Para pekerja di Kantor Cabang BRI Manado yang telah membantu di dalam penyebaran kuesioner.
6. Keluarga yang penuh kasih memberikan bantuan semangat dan doa yang demikian besar bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu demi satu, yang turut memberikan bantuan dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhirnya kami menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu saran dan kritik bagi penyempurnaan penelitian lanjutan sangat diharapkan.

Manado, Oktober 2003

  
Murdiyanto Indriyanto

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstract	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II</b>	<b>TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN</b>
2.1. Telaah Pustaka.....	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2. SERVQUAL.....	12
2.1.3. <i>Banking Service Quality</i> (BSQ).....	15
2.1.4. Kepuasan Nasabah.....	17
2.1.5. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	18
2.2. Penelitian Terdahulu dan Posisi Penelitian dengan Penelitian Terdahulu.....	22
2.2.1. Penelitian Terdahulu.....	22
2.2.2. Posisi Penelitian dengan Penelitian Terdahulu.....	27
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	28
2.4. Hipotesis dan Definisi Operasional Variabel.....	31
2.4.1. Hipotesis.....	31
2.4.2. Definisi Operasional Variabel.....	32
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>
3.1. Jenis dan Sumber Data.....	39
3.2. Populasi dan Sampling.....	39
3.3. Metode Pengumpulan Data dan Uji Reliabilitas dan Validitas.....	41
3.4. Teknik Analisis.....	42
3.4.1. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.4.1.1. Uji Multikolinieritas.....	43



	3.4.1.2. Uji Heteroskedastisitas.....	44
	3.4.1.3. Uji Normalitas Data.....	44
	3.4.1.4. Uji Otokorelasi.....	45
	3.4.2. Pengujian Hipotesis.....	46
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA</b>	
	4.1. Gambaran Umum Responden.....	48
	4.2. Statistika Deskriptif Variabel-Variabel Penelitian.....	50
	4.3. Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner.....	53
	4.4. Pengujian Asumsi Klasik.....	54
	4.4.1. Uji Normalitas Data.....	55
	4.4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	56
	4.4.3. Uji Multikolinieritas.....	57
	4.4.4. Uji Otokorelasi.....	59
	4.5. Hasil Analisis Regresi Berganda dan Pengujian Hipotesis.....	60
	4.5.1. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	60
	4.5.2. Pengujian Hipotesis.....	62
	4.5.2.1. Pengujian Hipotesis 1.....	62
	4.5.2.2. Pengujian Hipotesis 2.....	63
	4.5.2.3. Pengujian Hipotesis 3.....	64
	4.5.2.4. Pengujian Hipotesis 4.....	64
	4.5.2.5. Pengujian Hipotesis 5.....	65
	4.5.2.6. Pengujian Hipotesis 6.....	66
	4.5.2.7. Pengujian Hipotesis 7.....	66
	4.6. Dimensi Dalam BSQ Yang Memiliki Pengaruh Paling Dominan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	67
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN</b>	
	5.1. Kesimpulan.....	70
	5.1.1. Kesimpulan Hipotesis.....	70
	5.1.2. Kesimpulan Penelitian.....	72
	5.2. Implikasi Kebijakan.....	72
	5.3. Keterbatasan Penelitian.....	74
	5.4. Agenda Penelitian Mendatang.....	74

## DAFTAR TABEL

TABEL		Halaman
1.1.	Jumlah Penabung Tabungan BRITAMA dan Jumlah Nilai Tabungan BRITAMA di BRI kantor Cabang Manado Periode Tahun 1999 – 2002.....	2
2.1.	Perbandingan SERVQUAL dengan BSQ.....	16
2.2.	Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
3.1.	Tabel Untuk Menentukan Jumlah Sampel Yang Diambil.....	40
4.1.	Demografi Responden.....	48
4.2.	Statistika Deskriptif Variabel-Variabel Penelitian.....	50
4.3.	Ringkasan Hasil Perhitungan Reliabilitas dan Validitas.....	54
4.4.	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Satu Arah.....	56
4.5.	Hasil Uji Glejser.....	57
4.6.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	58
4.7.	Hasil Uji Durbin Watson.....	59
4.8.	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 2. Output Uji Reliabilitas dan Validitas.....	84
Lampiran 3. Data Penelitian.....	91
Lampiran 4. Data Yang Digunakan Untuk Analisis Regresi Berganda...	103
Lampiran 5. Output Statistika Deskriptif Variabel-Variabel Penelitian...	111
Lampiran 6. Output Uji Normalitas Data.....	112
Lampiran 7. Output Uji Heteroskedastisitas.....	113
Lampiran 8. Output Analisis Regresi Berganda.....	115

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Lingkungan yang berubah sangat cepat dalam bidang peraturan, struktural dan bidang teknologi telah merubah wajah dunia perbankan di seluruh dunia (Angur *et al.* 1999, p. 116). Perubahan-perubahan tersebut telah mengurangi hambatan-hambatan yang saat ini ada bagi perusahaan perbankan untuk melakukan ekspansi sehingga kondisi tersebut menciptakan pasar industri perbankan global yang terintegrasi. perubahan-perubahan tersebut juga telah memungkinkan perusahaan-perusahaan perbankan untuk memperluas pelayanan yang diberikan kepada nasabah-nasabahnya dan menjadikannya makin kompetitif satu sama lain. Bahkan adanya kemajuan dalam bidang teknologi membuat perusahaan perbankan melakukan pemikiran ulang mengenai kebijakan strategisnya mengenai produk-produk yang akan ditawarkan kepada nasabah-nasabahnya.

Bank Rakyat Indonesia sebagai salah satu bank yang berstatus badan usaha milik negara (BUMN) yang memasarkan tabungan BRITAMA juga merasakan dampak dari adanya persaingan antar bank yang makin ketat tersebut. Salah satu kantor cabang BRI yang terkena dampak tersebut adalah BRI kantor Cabang Manado. Selama dua tahun terakhir yaitu dari tahun 2001 hingga tahun 2002, BRI kantor Cabang Manado mengalami penurunan jumlah nasabah penabung dan jumlah tabungan BRITAMA yang signifikan. Pada Tabel 1.1. berikut ini dapat

dilihat perkembangan jumlah penabung dan jumlah tabungan BRITAMA di BRI kantor Cabang Manado dari tahun 1999 hingga tahun 2002.

**Tabel 1.1.**

**Jumlah Penabung Tabungan BRITAMA dan Jumlah Nilai Tabungan BRITAMA di BRI kantor Cabang Manado Periode Tahun 1999 – 2002**

Tahun	Jumlah Penabung	Pertumbuhan	Nilai Tabungan (Dalam Juta)	Pertumbuhan
1999	11.914		28.834	
2000	15.854	33,703%	36.699	27,2768%
2001	13.002	-17,989%	28.839	-21,417%
2002	12.688	-2,415%	23.535	-18,392%
	Rata-Rata	4,222%	Rata-Rata	-4,177%

Sumber : BRI kantor Cabang Manado.

Berdasarkan Tabel 1.1. di atas maka dapat dilihat bahwa pada tahun 2000 terjadi kenaikan jumlah penabung dan nilai yang ditabung yang sangat tinggi yaitu sebesar 33,703% untuk jumlah penabung BRITAMA dan 27,2768% untuk nilai tabungan BRITAMA, namun pada tahun-tahun berikutnya yaitu tahun 2001 dan tahun 2002 terjadi penurunan jumlah penabung dan nilai tabungan. Pada tahun 2001 terjadi penurunan jumlah penabung sebesar 17,989% dan penurunan nilai tabungan sebesar 21,417% dari tahun sebelumnya. Hal tersebut berulang kembali pada tahun 2002 di mana pada tahun 2002 juga terjadi penurunan jumlah penabung sebesar 2,415% dan penurunan nilai tabungan sebesar 18,392%.

Dari Tabel 1.1. di atas juga dapat dilihat bahwa ternyata prosentase perubahan jumlah penabung lebih besar daripada prosentase nilai tabungan. Yang lebih mengejutkan ternyata nilai rata-rata pertumbuhan nilai tabungan BRITAMA

di BRI kantor Cabang Manado adalah bertanda negatif sebesar 4,177% sedangkan nilai rata-rata pertumbuhan jumlah penabung adalah bertanda positif sebesar 4,222%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung membuka rekening tabungan BRITAMA di BRI kantor Cabang Manado, namun tidak secara aktif menabungkan uangnya di tabungan BRITAMA tersebut bahkan sangat mungkin mengalokasikan dana yang telah di tabung di BRI kantor Cabang Manado ke bank yang lain. Kondisi ini perlu mendapatkan perhatian yang serius karena mengindikasikan bahwa penabung relatif tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BRI kantor Cabang Manado.

Cronin dan Taylor dalam Bloemer *et al.* (1998, p. 278) menyatakan bahwa penabung yang puas akan kembali untuk menabung lagi di suatu bank, dan kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu bank kepada nasabahnya. Beberapa penelitian telah menemukan bukti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (misalnya penelitian Johnston 1995, Blomer *et al.* 1998, Allfred dan Addams 2000, Lee *et al.* 2000, Lassar *et al.* 2000, dan Caruana *et al.* 2000). Namun sayangnya konsep kualitas pelayanan (*service quality*) masih menimbulkan banyak kontroversi (Angur *et al.* 1999).

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah banyak didefinisikan dan dikembangkan pengukurannya oleh banyak peneliti seperti Parasuraman *et al.* (1985) dengan konsep SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi (*responsiveness, tangible, empathy, reliability, dan assurance*), Cronin dan Taylor (1992) dengan konsep SERVPERF yang menitik beratkan pada kinerja serta

Avkiran (1994) dengan konsep BANKSERV. Konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1985) tersebut telah banyak diterapkan untuk pengukuran kualitas pelayanan di bidang jasa secara umum (Bahia dan Nantel 2000, p. 84), namun Lee *et al.* (2000, p. 219) menyatakan bahwa SERVQUAL hanya tepat digunakan untuk 2 dari 4 industri jasa yang ditelitinya. Lebih lanjut Lee *et al.* (2000, p. 219) juga menyebutkan bahwa SERVPERF yang dikembangkan oleh Cronin dan Taylor (1992) ternyata malah lebih baik daripada SERVQUAL karena sesuai dengan 4 bidang industri yang ditelitinya.

Baik SERVQUAL maupun SERVPERF merupakan konsep dan pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada bidang industri jasa secara umum. SERVQUAL dan SERVPERF cenderung kurang tepat untuk digunakan dalam bidang industri jasa perbankan. Babakus dan Mangold (1989) dalam Bahia dan Nantel (2000, p. 85) bahkan menyatakan bahwa dimensi-dimensi yang tercakup dalam konsep tersebut merupakan dimensi yang hanya berlaku secara umum di bidang industri jasa, padahal pada suatu bidang industri tertentu terdapat dimensi lain yang merupakan hal kritis bagi industri jasa tertentu.

Untuk mengatasi hal tersebut, secara khusus Avkiran (1994) mengembangkan suatu konsep yang disebut dengan BANKSERV, namun BANKSERV ternyata cenderung mengukur perilaku dari pekerja penyedia jasa saja yang nampak dari dimensi-dimensi di dalamnya seperti perilaku staf, kredibilitas, komunikasi dan akses pada pelayanan *teller*. Dalam upayanya untuk mengembangkan konsep dan pengukuran kualitas pelayanan bagi industri jasa



perbankan, Bahia dan Nantel (2000) mengembangkan konsep dan pengukuran kualitas pelayanan yang disebut dengan *Banking Service Quality* (BSQ).

*Banking Service Quality* ini terdiri dari enam dimensi yaitu (Bahia dan Nantel 2000, p. 87) :

1. Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*)
2. Akses (*Access*)
3. Harga (*Price*)
4. Keterwujudan (*Tangible*)
5. Portofolio Jasa (*Service Portfolio*)
6. Keandalan (*Reliability*)

*Banking Service Quality* yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000) tersebut memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1985) dan secara khusus diperlakukan bagi sektor industri jasa perbankan sehingga lebih memadai untuk diterapkan pada perusahaan jasa perbankan dibandingkan SERVQUAL yang merupakan jабaran umum dari karakteristik industri jasa. Bahia dan Nantel (2000, p. 89) menyarankan agar dalam penelitian yang melibatkan pengukuran kualitas pelayanan di sektor industri perbankan menggunakan BSQ.

Penelitian ini akan melakukan kajian mengenai pengaruh dari dimensi-dimensi *Banking Service Quality* terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA pada BRI Kantor Cabang Manado. Hal ini dilakukan karena selama dua terakhir

yaitu tahun 2001 dan tahun 2002, jumlah penabung BRITAMA dan nilai tabungan BRITAMA di BRI kantor Cabang Manado mengalami penurunan. Namun apabila dirunut data tahun 1999 hingga tahun 2002 maka dapat diketahui bahwa dari nilai rata-rata pertumbuhan jumlah penabung sebenarnya terdapat peningkatan jumlah penabung, sebaliknya nilai tabungan malah mengalami penurunan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa para nasabah tabungan Britama cenderung membuka rekening namun tidak menabungkan uangnya secara konsisten pada tabungan BRITAMA bahkan mungkin malah mengalokasikan dana yang telah di tabung ke tabungan di bank lain. Indikasi yang dapat diperoleh melalui kondisi tersebut adalah bahwa nasabah tabungan BRITAMA pada BRI kantor Cabang Manado cenderung tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BRI kantor Cabang Manado. Oleh sebab itu BRI kantor Cabang Manado perlu meningkatkan kualitas pelayanannya guna meningkatkan kepuasan nasabah terutama nasabah tabungan BRITAMA.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Lingkungan yang berubah sangat cepat dalam bidang peraturan, struktural dan bidang teknologi telah merubah wajah dunia perbankan di seluruh dunia. Perubahan-perubahan tersebut telah mengurangi hambatan-hambatan yang saat ini ada bagi perusahaan perbankan untuk melakukan ekspansi sehingga kondisi tersebut menciptakan pasar industri perbankan global yang terintegrasi, perubahan-perubahan tersebut juga telah memungkinkan perusahaan-perusahaan perbankan untuk memperluas pelayanan yang diberikan kepada nasabah-nasabahnya dan

menjadikannya makin kompetitif satu sama lain. Bahkan adanya kemajuan dalam bidang teknologi membuat perusahaan perbankan melakukan pemikiran ulang mengenai kebijakan strategisnya mengenai produk-produk yang akan ditawarkan kepada nasabah-nasabahnya.

Bank Rakyat Indonesia sebagai salah satu BUMN yang memasarkan tabungan BRITAMA juga merasakan dampak persaingan antar bank yang makin ketat tersebut. Salah satu kantor cabang yang terkena dampak tersebut adalah BRI kantor Cabang Manado. Selama dua tahun terakhir yaitu tahun 2001 hingga tahun 2002, BRI kantor Cabang Manado mengalami penurunan jumlah nasabah tabungan dan jumlah tabungan BRITAMA yang signifikan. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh BRI kantor Cabang Manado. Untuk mengatasinya perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan agar tercapai kepuasan nasabah.

*Banking Service Quality* yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000) memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang lebih tinggi dan lebih memadai untuk diterapkan pada perusahaan jasa perbankan dibandingkan SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman (1985) yang merupakan jабaran umum karakteristik industri jasa. Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya maka penelitian ini akan melakukan kajian mengenai pengaruh dari dimensi-dimensi *Banking Service Quality* terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA pada BRI kantor Cabang Manado. Mengacu pada hal tersebut di atas maka pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagaimanakah pengaruh dari *Banking Service Quality* yang terdiri dari Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portfolio*), dan Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA pada BRI kantor Cabang Manado baik secara parsial maupun secara simultan?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh dari dimensi Keefektifan dan Jaminan terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA pada BRI kantor Cabang Manado.
2. Untuk menganalisis pengaruh dari dimensi Akses terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA pada BRI kantor Cabang Manado.
3. Untuk menganalisis pengaruh dari dimensi Harga terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA pada BRI kantor Cabang Manado.
4. Untuk menganalisis pengaruh dari dimensi Keterwujudan terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA pada BRI kantor Cabang Manado.
5. Untuk menganalisis pengaruh dari dimensi Portofolio Jasa terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA pada BRI kantor Cabang Manado.
6. Untuk menganalisis pengaruh dari dimensi Keandalan terhadap kepuasan nasabah tabungan BRITAMA pada BRI kantor Cabang Manado.
7. Untuk menganalisis pengaruh dari dimensi Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Keandalan terhadap kepuasan

nasabah tabungan BRITAMA pada BRI kantor Cabang Manado secara simultan.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi BRI kantor Cabang Manado, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan guna meningkatkan kepuasan nasabah produk tabungan BRITAMA.
2. Bagi pihak-pihak yang ingin mengkaji bidang yang sama, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan pijak dan landasan pemikiran untuk penelitian selanjutnya.

## BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

### 2.1. Telaah Pustaka

#### 2.1.1. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan berevolusi pada kisaran pemikiran yang beranggapan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan yang dibuat oleh konsumen (nasabah pada perusahaan perbankan) antara pengharapan akan jasa yang mereka terima dengan persepsi nasabah ketika suatu jasa telah diterimanya (Caruana *et al.* 2000, p. 1339). Lehtinen dan Lehtinen (1982) dalam Caruana *et al.* (2000, p. 1339) memberikan tiga pandangan mengenai kualitas pelayanan. Mereka melihat bahwa kualitas pelayanan terdiri dari kualitas suatu interaksi, fisik dan korporasi. Pada tingkat yang lebih tinggi, dan terutama dari perspektif konsumen, mereka melihat bahwa kualitas pelayanan terdiri dari dua dimensi yaitu kualitas proses dan kualitas output. Hal ini berbeda dengan yang dikonseptualisasikan oleh Gronroos (1984) yang menekankan pada dua dimensi utama dari kualitas pelayanan dalam model yang dikembangkannya. Gronroos (1984) menyebut yang pertama dengan istilah *technical quality* yang mengacu kepada apa yang diterima konsumen, dan menyebut yang kedua dengan istilah *functional quality* yang mengacu pada bagaimana pelayanan tersebut disediakan.

*Functional quality* merupakan aspek yang paling kritis dan berhubungan dengan interaksi psikologis yang sangat berperan ketika terjadi suatu proses

transaksi. Hal ini sangat tergantung pada persepsi konsumen dan bersifat sangat subjektif serta ditujukan pada hal-hal yang diterima konsumen ketika terjadinya transaksi. Meskipun *functional quality* ini penting namun baik *technical quality* maupun *functional quality* merupakan hal yang tidak terpisahkan pada satu sektor industri jasa tertentu, misalnya pada sektor perawatan kesehatan.

Donabedian (1980) dalam Caruana *et al.* (2000, p. 1339) mengidentifikasi sejumlah dimensi kualitas pelayanan pada sektor perawatan kesehatan. Kualitas perawatan diidentifikasi sebagai akses, manajemen teknis pada tingkat administratif dan klinis, manajemen interpersonal dan keberlangsungan perawatan. Akses mengacu pada aspek-aspek seperti lokasi, jam, telepon, perjanjian-perjanjian. Sisi administratif dari manajemen teknis berfokus pada lingkungan umum, makanan dan efisiensi penagihan. Sisi klinis dari manajemen teknis, mengacu pada kualitas teknis perihal bagaimana suatu perawatan disediakan. Manajemen interpersonal berfokus pada indikator seperti kehangatan pelayanan yang diberikan oleh staf, waktu yang dihabiskan bersama pasien, privasi dan penjelasan dari suatu pengobatan.

Minat pada bidang kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam pertumbuhan bidang pemasaran jasa. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan memiliki implikasi terhadap kepuasan pelanggan dan hal ini pada akhirnya akan meningkatkan daya saing dan profitabilitas perusahaan (Newman 2001, p. 127). Banyak konsep-konsep dan pengukurannya yang dikembangkan berkaitan dengan pelayanan jasa secara umum seperti SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1985), SERPERF oleh Cronin dan Taylor

(1992) maupun pada pelayanan jasa perbankan secara khusus seperti BANKSERV oleh Avkiran (1994) dan *Banking Service Quality* (BSQ) oleh Bahia dan Nantel. Pada bagian selanjutnya akan dibahas mengenai SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1985) karena konsep ini telah banyak digunakan secara luas pada berbagai penelitian dan banyak dikritik oleh peneliti-peneliti lain.

### 2.1.2. SERVQUAL

Parasuraman *et al.* (1985) memperkenalkan penelitian yang dipertimbangkan sebagai investigasi yang paling menyeluruh mengenai kualitas pelayanan. Secara ringkas Parasuraman *et al.* (1985) mengajukan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan fungsi harapan pelanggan pada tahap pra pembelian, proses penyediaan kualitas yang diterima dan kualitas output yang diterima. Parasuraman *et al.* (1985) mendefinisikan kualitas pelayanan (*servqual*) sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keterandalan (*excellence*) dalam *service counter* yang dilakukan oleh pelanggan.

Skala SERVQUAL merupakan instrumen yang paling penting dan prinsipil dalam literatur-literatur pemasaran untuk memperkirakan suatu kualitas pelayanan. Definisi ini kemudian diturunkan menjadi item-item survei mengenai SERVQUAL (Lassar *et al.* 2000, p. 182). Instrumen-instrumen ini telah digunakan oleh pihak praktisi dan akademisi untuk memperkirakan persepsi pelanggan terhadap berbagai jenis jasa (Lassar *et al.* 2000, p. 182). Pada penelitian awalnya, Parasuraman *et al.* (1985) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok, yaitu



reliabilitas, daya tanggap, kompetisi, akses, kesopanan, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, bukti fisik. Penelitian lanjutan yaitu penelitian Parasuraman *et al.* (1988), merangkum sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi kualitas pelayanan. Kompetisi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan disatukan menjadi kepedulian (*empathy*). Tiga dimensi kualitas pelayanan yang lainnya adalah *reliability*, *responsiveness*, dan bukti fisik atau *tangible*.

Parasuraman *et al.* (1988) mengemukakan 22 item yang dipertimbangkan konsumen dalam mempersepsikan kualitas pelayanan, di mana item-item tersebut dapat dikelompokkan menjadi 5 dimensi yaitu :

1. Keterwujudan (*tangible*), didefinisikan sebagai dimensi pelayanan yang menitikberatkan pada elemen-elemen yang mewakili pelayanan secara fisik.
2. Keandalan (*reliability*), didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa sebagaimana yang dijanjikan secara akurat.
3. Jaminan (*assurance*), didefinisikan sebagai dimensi kualitas pelayanan yang menitikberatkan pada kemampuan untuk menghargai kepercayaan dan kerahasiaan.
4. Daya tanggap (*responsiveness*), didefinisikan sebagai keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan. Dimensi ini menekankan perilaku personel jasa untuk lebih perhatian terhadap pelanggan.

5. Empati (*empathy*), didefinisikan sebagai aspek pelayanan yang menekankan pelayanan pelanggan sebagai seorang individu.

Dimensi-dimensi SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman *et al.* (1985) tersebut telah mengundang banyak perdebatan, meskipun telah banyak penelitian yang menggunakannya (misalnya penelitian Lassar *et al.* 2000, Newman 2000, Allfred dan Addams 2000, Caruana 2000, Angur *et al.* 1999). Carman (1990) dalam Lee *et al.* (2000, p. 218) mengemukakan bahwa SERVQUAL bukanlah pengukuran yang bersifat generik (*generic measure*) yang dapat diterapkan pada semua bidang industri jasa. SERVQUAL membutuhkan suatu penyesuaian agar dapat diterapkan pada bidang industri jasa tertentu. Babakus dan Boller (1992) juga menyatakan bahwa dimensi-dimensi SERVQUAL sangat tergantung pada jenis penelitian dan bidang industri jasa yang diteliti. Bahkan hasil penelitian mereka menemukan bahwa pengukuran persepsi secara khusus memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan semua pengukuran kualitas pelayanan apabila dibandingkan dengan pengukuran SERVQUAL (Lee *et al.* 2000, p. 218). Temuan ini juga didukung oleh Cronin dan Taylor (1992) yang mempertanyakan validitas SERVQUAL, Cronin dan Taylor (1992) bahkan mengajukan model alternatif.

Avkiran (1994) mengembangkan suatu konsep dan pengukuran kualitas pelayanan yang secara khusus dapat diterapkan pada bidang industri jasa perbankan yang disebut dengan istilah BANKSERV. Namun dimensi-dimensi dalam BANKSERV merupakan dimensi yang menitikberatkan perilaku staf bank saja, padahal pelayanan pada industri perbankan tidak tergantung pada staf bank

jasa dan melibatkan dimensi yang lebih luas sifatnya. Bahia dan Nantel (2000) mengembangkan konsep dan pengukuran kualitas pelayanan yang secara khusus dan diterapkan pada industri jasa perbankan, konsep ini kemudian dinamai dengan *Banking Service Quality* (BSQ). Penjelasan mengenai konsep BSQ ini akan dijelaskan pada bagian berikutnya.

### 2.1.3. *Banking Service Quality* (BSQ)

Bahia dan Nantel (2000) mengembangkan metode pengukuran baru untuk mengukur kualitas pelayanan bagi industri perbankan yang disebut dengan *Banking Service Quality* (BSQ). Bahia dan Nantel (2000) mengembangkan BSQ karena SERVQUAL maupun pengukuran-pengukuran kualitas pelayanan lain banyak dikritik dan terbukti memiliki kelemahan-kelemahan. Dalam pembentukan kualitas pelayanan untuk jasa perbankan tersebut, Bahia dan Nantel (2000) menggunakan kerangka bauran pemasaran yang dikembangkan oleh Booms dan Bitner (1981) dalam Bahia dan Nantel (2000, p. 85) yang biasa disebut dengan 7P yaitu :

1. Produk / Jasa (*product and service*)
2. Tempat (*place*)
3. Proses (*process*)
4. Partisipan (*participant*)
5. Lingkungan Fisik (*physical surrounding*)
6. Harga (*price*)
7. Promosi (*promotion*)

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh 6 dimensi yang selanjutnya disebut kualitas pelayanan jasa perbankan (*banking service quality / BSQ*) yang terdiri dari :

1. Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*)
2. Akses (*Access*)
3. Harga (*Price*)
4. Keterwujudan (*Tangible*)
5. Portofolio Jasa (*Service Portfolio*)
6. Keandalan (*Reliability*)

*Banking Service Quality* (BSQ) terbukti valid dan lebih baik apabila dibandingkan dengan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1985). Pada Tabel 2.1. berikut ini dapat dilihat perbandingan antara BSQ dengan SERVQUAL

**Tabel 2.1.**

**Perbandingan SERVQUAL dengan BSQ**

Keterangan	SERVQUAL	BSQ
1. Loading	< 0,500	0,570 hingga 0,890
2. Struktur Variabel	5 dimensi	6 dimensi
3. Domain Aplikasi	Semua bidang jasa	Bidang perbankan
4. Keandalan	$0,720 < \alpha < 0,860$	$0,780 < \alpha < 0,960$

Sumber : Bahia dan Nantel (2000), "A Reliable and Valid Measurement Scale For the Perceived Service Quality of Banks," *International Journal of Bank Marketing*, No. 18 Vo. 2, p. 89.

#### 2.1.4. Kepuasan Nasabah

Terdapat berbagai definisi mengenai kepuasan pelanggan, beberapa yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan atas suatu jasa adalah sebagaimana dinyatakan oleh Oliver (1997) dalam Giese dan Cote (2000) (dapat dilihat pada <http://www.amsreview.org/amsrev/theory/giese01-00.html>) yang mendefinisikan kepuasan sebagai tanggapan konsumen, yaitu penilaian atas fitur-fitur dalam suatu produk atau jasa, bahkan produk dan jasa itu sendiri, yang memberikan tingkat kesenangan dalam mengonsumsi yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan yang mencakup masalah mampu melebihi kebutuhan atau kurang dari kebutuhan. Definisi lain dari kepuasan pelanggan dinyatakan Tse dan Wilson (1988) dalam Giese dan Cote (2000) sebagai respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian / diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Pengertian kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Oliver (1997) tersebut lebih cenderung berlaku pada masa ketika mengonsumsi, sementara pengertian yang dikemukakan oleh Tse dan Wilson (1988) tersebut mengacu pada saat telah mengonsumsi (*postconsumption*). Namun hal yang terpenting adalah bahwa kepuasan pelanggan tidak dapat diukur secara langsung dengan pengukuran yang obyektif, kepuasan pelanggan harus dilihat sebagai sesuatu hal yang abstrak dan merupakan fenomena teoritis yang dapat diukur dengan banyak indikator (Andreassen, 1994). Pengukuran kepuasan dengan menggunakan cara tersebut

merupakan hal yang paling sering dilakukan pada berbagai industri, perusahaan bahkan individu.

### **2.1.5. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah**

Telah banyak penelitian mengenai kepuasan konsumen (nasabah dalam industri perbankan) dilakukan pada *setting* industri jasa (Lassar *et al.* 2000, p. 183) dan secara umum para peneliti menyetujui bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan dua buah konstruk yang berbeda. Kualitas pelayanan merupakan penentu kepuasan nasabah (Parasuraman *et al.* 1985, 1988 dalam Lassar *et al.* 2000, p. 183). Penelitian yang telah dilakukan oleh Cronin dan Taylor (1992) menemukan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Spreng dan Mackoy (1996) yang mempelajari hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah juga menemukan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah. Sebelumnya Woodside *et al.* (1989) dalam Lee *et al.* (2000, p. 221) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan, penelitian Woodside *et al.* (1989) ini dilakukan pada bidang industri perawatan kesehatan. Caruana *et al.* (2000) melakukan kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada industri jasa audit. Pada penelitiannya, Caruana *et al.* (2000) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen jasa audit. Pada industri perbankan, Bloemer *et al.* (1998) melakukan kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian Bloemer *et al.* (1998)

adalah bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan akan diukur dengan menggunakan dimensi-dimensi *Banking Service Quality* (BSQ) yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000). BSQ terdiri dari enam dimensi seperti Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portfolio*), dan Keandalan (*Reliability*).

Pengaruh dimensi keefektifan dan jaminan terhadap kepuasan nasabah diperkirakan positif karena secara umum dimensi ini hampir mirip dengan dimensi *assurance* dalam SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman *et al.* (1988). Hasil penelitian yang menggunakan dimensi jaminan / *assurance* yang telah dilakukan oleh Angur *et al.* (1999) dan Lassar *et al.* (2000) menyebutkan bahwa makin terjamin kerahasiaan dan dana yang disimpan nasabah pada suatu perusahaan perbankan akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H1 : Dimensi keefektifan dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah**

Adanya kemajuan teknologi juga menyebabkan para nasabah tidak hanya sekedar memperhatikan lokasi suatu bank saja namun juga memperhatikan kemudahan mengakses Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Penelitian Moutinho dan Smith (2000) yang secara umum melibatkan variabel yang digunakan oleh Bahia dan Nantel (2000) dalam dimensi Akses secara umum menemukan bahwa

kemudahan akses melalui ATM dan akses menuju pelayanan *teller* secara langsung memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H2 : Dimensi akses berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah**

Dimensi harga yang dimaksud dalam *Banking Service Quality* yang diperkenalkan oleh Bahia dan Nanatel (2000) cenderung mengacu pada kesepadanan biaya yang dibayarkan oleh nasabah dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan perbankan. Dimensi ini secara umum hampir sama dengan konsep *perceived value*. Makin sepadan biaya yang dibebankan kepada nasabah dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan perbankan akan menyebabkan nasabah makin puas dan tidak merasa keberatan atas biaya yang dibebankan kepadanya. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H3 : Dimensi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah**

Keterwujudan didefinisikan sebagai dimensi pelayanan yang menitikberatkan pada elemen-elemen yang mewakili pelayanan secara fisik. Sama halnya dengan Parasuraman *et al.* (1988), Bahia dan Nantel (2000) memandang bahwa dimensi ini merupakan dimensi yang penting dalam membentuk suatu kualitas pelayanan terutama pada industri perbankan.

Berbagai penelitian yang dilakukan di industri perbankan telah memberikan bukti bahwa dimensi keterwujudan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan



nasabah (misalnya penelitian Bloemer *et al.*, 1998; Angur *et al.*, 1998 dan Lassar *et al.*, 2000). Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H4 : Dimensi keterwujudan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah**

Bahia dan Nantel (2000, p. 91) menyatakan bahwa dimensi portofolio jasa dapat dibentuk dari dua indikator yaitu pelayanan yang lengkap dan jangkauan pelayanan konsisten dengan yang ada pada bank-bank secara umum. Penelitian Newman (2001) menunjukkan bahwa bank yang memiliki fasilitas pelayanan yang lebih superior dibandingkan fasilitas pelayanan yang dimiliki oleh bank lain akan cenderung lebih mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H5 : Dimensi portofolio jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah**

Kehandalan (*reliability*), didefinisikan oleh Parasuraman (1988) sebagai kemampuan untuk memberikan jasa sebagaimana yang dijanjikan secara akurat. Bahia dan Nantel (2000, p. 91) menyatakan bahwa dimensi ini dibentuk dari dua indikator yaitu sistem pengarsipan dan tidak terjadi kesalahan dalam proses penyampaian jasa. Berbagai penelitian yang dilakukan di industri perbankan mengenai pengaruh dimensi-dimensi dalam SERVQUAL yang melibatkan dimensi kehandalan telah memberikan bukti bahwa dimensi kehandalan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (misalnya penelitian Bloemer *et al.*, 1998; Angur *et al.*, 1998 dan Lassar *et al.*, 2000). Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

#### **H6 : Dimensi kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah**

Sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Cronin dan Taylor, 1992; Caruana *et al.*, 2000; Bloemer *et al.*, 1998; Spreng dan Mackoy, 1996; Lassar *et al.*, 2000), maka demikian pula halnya dengan dimensi-dimensi yang ada di dalamnya. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H7 : Dimensi keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah**

## **2.2. Penelitian Terdahulu dan Posisi Penelitian Dibandingkan Dengan Penelitian terdahulu**

### **2.2.1. Penelitian Terdahulu**

Bloemer *et al.* (1998) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perusahaan perbankan yang beroperasi di Belanda. Bloemer *et al.* (1998) menggunakan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1985, 1988) untuk mengukur kualitas pelayanan. Dengan menggunakan metode *Structural Equation Modelling* diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Angur *et al.* (1999) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang diukur dengan menggunakan SERVQUAL maupun SERVPERF terhadap kepuasan nasabah perusahaan perbankan yang beroperasi di Bangalore, India. Hasil penelitiannya adalah bahwa kualitas pelayanan yang diukur dengan SERVQUAL maupun SERVPERF memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *confirmatory factor analysis* dengan bantuan program LISREL 8. Penelitian ini juga menemukan bahwa meskipun SERVQUAL dan SERVPERF memiliki validitas konvergen yang identik, namun SERVPERF nampaknya memiliki validitas diskriminan yang lebih tinggi dibandingkan SERVQUAL.

Penelitian Allfred dan Addams (2000) melakukan kajian mengenai perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan perbankan dan *credit unions*. Penelitian Allfred dan Addams (2000) ini dilakukan dengan menggunakan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1985). Hasil penelitian ini adalah bahwa tidak terdapat perbedaan pelayanan antara perusahaan perbankan dengan *credit unions*.

Caruana *et al.* (2000) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang diukur dengan menggunakan SERVQUAL terhadap kepuasan nasabah perusahaan jasa audit. Penelitian Caruana *et al.* (2000) dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 80 responden dan teknik analisis regresi untuk menganalisis data. Hasil penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Lassar *et al.* (2000) melakukan penelitian sejenis dengan menggunakan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1985, 1988) untuk mengukur kualitas pelayanan, hanya saja Lassar *et al.* (2000) secara khusus meneliti kepuasan nasabah *private banking* pada perusahaan perbankan internasional. Dengan menggunakan teknik regresi berganda ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah *private banking*.

Lee *et al.* (2000) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang diukur dengan SERVQUAL terhadap kepuasan pelanggan taman bermain, sekolah aerobic dan perusahaan konsultan investasi. Lee *et al.* (2000) menggunakan teknik analisis regresi. Hasil penelitian Lee *et al.* (2000) adalah bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Bahia dan Nantel (2000) melakukan penelitian yang secara khusus mengkaji mengenai faktor-faktor yang diperkirakan tepat digunakan sebagai dimensi-dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yang secara khusus dapat diterapkan pada industri perbankan. Dalam penelitian Bahia dan Nantel (2000) ini ditemukan bahwa terdapat enam dimensi yang tepat untuk digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada industri perbankan. Dimensi-dimensi tersebut dinamakan *Banking Service Quality* (BSQ) yang terdiri dari Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portfolio*), dan Keandalan

(*Reliability*). Dimensi BSQ ini terbukti lebih valid dan reliabel dibandingkan dimensi SERVQUAL.

Ringkasan dari penelitian terdahulu yang telah dijabarkan sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 2.2. berikut ini.

UPT-PUSTAK-UNDIP

Tabel 2.2.

## Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel yang Digunakan	Alat Analisis	Hasil
1.	Bloemer <i>et al.</i> (1998)	Kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan kepuasan nasabah perusahaan perbankan di Belanda	SEM	Kualitas pelayanan yang diukur dengan SERVQUAL berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah
2.	Angur <i>et al.</i> (1999)	Kualitas pelayanan (SERVQUAL dan SERVPERF) dan kepuasan nasabah perusahaan perbankan di India	<i>confirmatory factor analysis</i>	Kualitas pelayanan yang diukur dengan SERVQUAL dan SERVPERF berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah
3.	Caruana <i>et al.</i> (2000)	Kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan kepuasan pelanggan jasa audit	Regresi	Kualitas pelayanan (SERVQUAL) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan jasa audit
4.	Lassar <i>et al.</i> (2000)	Kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan kepuasan nasabah <i>private banking</i>	Regresi	Kualitas pelayanan (SERVQUAL) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah <i>private banking</i>
5.	Lee <i>et al.</i> (2000)	Kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan kepuasan pelanggan	Regresi	Kualitas pelayanan (SERVQUAL) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
6.	Bahia dan Nantel (2000)	Keefektifan dan Jaminan ( <i>Effectiveness and Assurance</i> ), Akses ( <i>Access</i> ), Harga ( <i>Price</i> ), Keterwujudan ( <i>Tangible</i> ), Portofolio Jasa ( <i>Service Portfolio</i> ), dan Keandalan ( <i>Reliability</i> ) sebagai pembentuk BSQ, dan dimensi-dimensi dalam SERVQUAL.	Analisis Faktor dan Uji Validitas dan Reliabilitas	Keenam dimensi yang dibentuk tersebut (BSQ) terbukti lebih valid dan reliabel dibandingkan dengan SERVQUAL

Sumber : Berbagai jurnal penelitian.

### 2.2.2. Posisi Penelitian Dibandingkan Dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian yang telah dijabarkan pada bagian sebelumnya cenderung menggunakan SERVQUAL sebagai pengukuran kualitas pelayanan, dan ada juga yang menggunakan SERVPERF. Bagi penelitian-penelitian yang dilakukan dengan *setting* industri jasa secara umum, hal tersebut bukanlah menjadi suatu permasalahan. Namun bagi penelitian yang dilakukan dengan menggunakan *setting* industri jasa perbankan, hal tersebut dirasakan kurang tepat. Banyak kritik yang dilontarkan oleh para peneliti mengenai kelayakan SERVQUAL untuk diterapkan secara khusus pada industri perbankan. Bahkan penelitian Cronin dan Taylor (1992) dalam Lee *et al.* (2000, p. 219) secara jelas menyatakan bahwa SERVQUAL ternyata hanya cocok untuk 2 dari 4 industri jasa yang diteliti. Lebih lanjut pernyataan ini didukung oleh Angur *et al.* (1999) yang membuktikan bahwa SERVQUAL memiliki validitas diskriminan yang lebih rendah dibandingkan pengukuran yang lain.

Pengukuran kualitas pelayanan pada industri jasa perbankan yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000) ternyata mampu melebihi keterandalan dan validitas bahkan lebih *applicable* untuk bidang industri jasa perbankan. Sehingga penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan pengukuran kualitas pelayanan pada industri jasa perbankan (*Banking Service Quality / BSQ*) yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000) dan menghubungkannya dengan kepuasan nasabah. Hal ini dilakukan karena penelitian yang mengkaitkan *Banking Service Quality / BSQ* masih jarang dikaitkan dengan variabel lain seperti kepuasan nasabah.

### 2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis

Parasuraman *et al.* (1985, 1988) mengembangkan lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan namun dimensi-dimensi tersebut banyak dikritik oleh para peneliti karena tidak mampu memenuhi karakteristik khusus dari suatu sektor jasa, misalnya jasa perbankan. Sehingga sebagai alternatifnya dikembangkan suatu dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa perbankan yang disebut sebagai *Banking Service Quality (BSQ)*. BSQ dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000) sebagai alat ukur pelayanan pada jasa perbankan yang telah valid dan reliabel. Pada penelitian ini dimensi-dimensi dalam BSQ akan dihubungkan dengan kepuasan nasabah.

Pengaruh dimensi keefektifan dan jaminan terhadap kepuasan nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut. Pelayanan yang efektif dan mampu memberikan jaminan kepada nasabah amatlah penting dari sisi nasabah, nasabah akan senantiasa menuntut pelayanan yang berlangsung cepat dan tidak bertele-tele bahkan lebih dari itu nasabah juga ingin agar pihak bank senantiasa menjaga kerahasiaannya. Dimensi ini sangat penting bagi industri jasa perbankan karena sebagai industri yang sepenuhnya menitikberatkan pada kepercayaan nasabah suatu bank harus dapat memberikan jaminan atas dana yang disimpan oleh para nasabahnya. Sehingga makin efektif suatu pelayanan dan mampu memberikan jaminan kepada nasabah akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Pengaruh dimensi akses terhadap kepuasan nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut. Nasabah akan cenderung memilih bank yang lokasinya dekat, mudah dijangkau dan memiliki keamanan yang terjamin. Moutinho dan Smith



(2000, p 124) menyatakan bahwa kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh suatu bank adalah sangat penting bagi nasabah karena pada umumnya orang tidak ingin melakukan perjalanan yang cukup jauh dan lama untuk urusan perbankan mereka. Sehingga kemudahan untuk mengakses suatu jasa pelayanan perbankan akan makin meningkatkan kepuasan nasabah.

Pengaruh dimensi harga terhadap kepuasan nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut. Dimensi ini secara umum hampir sama dengan *perceived value*. Makin sepadan biaya yang dibebankan kepada nasabah dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan perbankan akan menyebabkan nasabah makin puas dan tidak merasa keberatan atas biaya yang dibebankan kepadanya.

Pengaruh dimensi keterwujudan terhadap kepuasan nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut. Sama halnya dengan Parasuraman *et al.* (1988), Bahia dan Nantel (2000) memandang bahwa dimensi ini merupakan dimensi yang penting dalam membentuk suatu kualitas pelayanan terutama pada industri perbankan. Industri perbankan sebagai industri yang menitik beratkan faktor kepercayaan nasabah perlu memberikan kesan bonafid melalui hal-hal berwujud seperti kebersihan dan dekorasi fasilitas, lingkungan yang menyenangkan dan adanya laporan rekening yang tepat. Sehingga makin tinggi penilaian nasabah terhadap dimensi keterwujudan maka akan makin puas nasabah.

Pengaruh dimensi portofolio jasa terhadap kepuasan nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut. Berkaitan dengan dimensi portofolio jasa, Bahia dan Nantel (2000, p. 91) menyatakan bahwa dimensi portofolio jasa dapat dibentuk dari dua indikator yaitu pelayanan yang lengkap dan jangkauan pelayanan

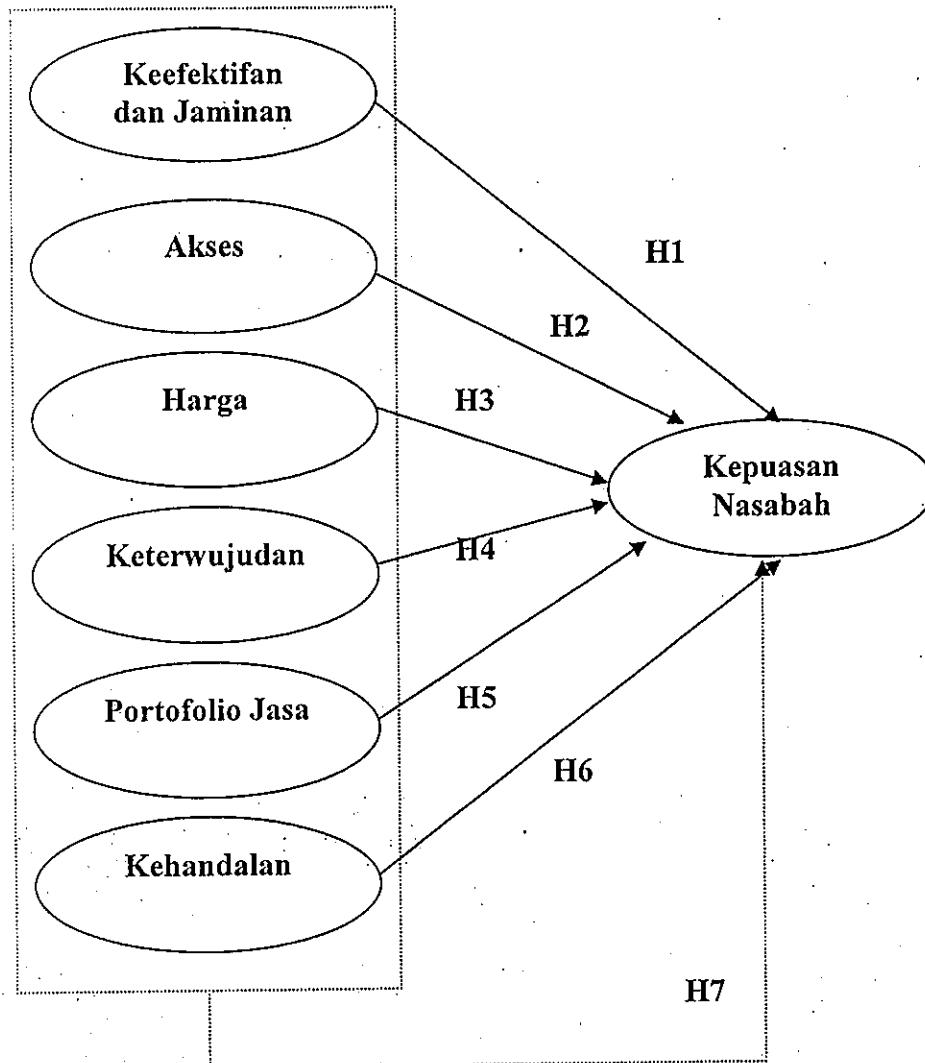
konsisten dengan yang ada pada bank-bank secara umum. Makin lengkap pelayanan yang diberikan suatu bank kepada nasabah akan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan hal ini akan menyebabkan kepuasan nasabah akan meningkat demikian pula apabila secara umum perusahaan perbankan memiliki pelayanan yang minimal sama dengan yang diberikan perusahaan perbankan lainnya.

Pengaruh dimensi kehandalan terhadap kepuasan nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut. Bahia dan Nantel (2000, p. 91) menyatakan bahwa dimensi kehandalan dibentuk dari dua indikator yaitu sistem pengarsipan dan tidak terjadi kesalahan dalam proses penyampaian jasa. Adanya sistem pengarsipan yang baik akan mampu memberikan informasi yang akurat kepada para nasabah mengenai posisi dananya di suatu bank, lebih lanjut nasabah suatu bank cenderung sangat kritis terhadap masalah dana yang disimpannya di suatu perusahaan perbankan sehingga mereka relatif tidak akan mentolerir adanya kesalahan penyampaian jasa perbankan kepada mereka apabila berkaitan dengan masalah dana yang disimpannya. Sehingga makin handal suatu bank dalam melayani nasabah akan makin meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas maka dibentuk kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut.

Gambar 2.1.

## Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber : Dikembangkan untuk tesis ini.

## 2.4. Hipotesis dan Definisi Operasional Variabel

### 2.4.1. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Dimensi keefektifan dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

H2 : Dimensi akses berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

H3 : Dimensi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

H4 : Dimensi keterwujudan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

H5 : Dimensi portofolio jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

H6 : Dimensi kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

H7 : Dimensi keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

#### 2.4.2. Definisi Operasional Variabel

Pengukuran variabel kualitas pelayanan jasa perbankan (*Banking Service Quality / BSQ*) yang terdiri dari 6 dimensi yaitu Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portfolio*), dan Kehandalan (*Reliability*) akan diukur dengan menggunakan item-item pertanyaan yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000), sedangkan variabel kepuasan nasabah akan diukur dengan menggunakan item-item pertanyaan yang dikembangkan oleh Lee *et al.* (2000). Berikut ini akan dijelaskan mengenai definisi operasional dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Keefektifan dan Jaminan, dimensi ini melibatkan *credibility* dan *security* sebagaimana yang disebutkan oleh Parasuraman *et al.* (1985). Bahia dan Nantel

(2000) mengemukakan bahwa dimensi ini lebih condong pada *functional quality*. Keefektifan dan jaminan akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000) yaitu *confidence*, *confidentiality*, *well trained personnel* dan *delivering when promises*.

Pengukurannya dilakukan dengan menggunakan skala 10 point (angka satu untuk sangat tidak setuju hingga angka 10 hingga sangat setuju. Berikut ini dapat dilihat pertanyaan yang digunakan dan cara pengukurannya.

- a. Anda percaya sepenuhnya dalam menabungkan uang anda pada Kantor Cabang BRI Manado (*Confidence*)

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- b. Kantor Cabang BRI Manado dapat menjaga kerahasiaan nasabah seperti jumlah tabungan, nomor PIN, nomor rekening yang anda miliki agar tidak diketahui orang / pihak lain (*confidentiality*)

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- c. Karyawan Kantor Cabang BRI Manado terlatih dengan baik dalam melayani nasabah (*well trained personnel*)

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- d. Kantor Cabang BRI Manado dapat memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan (*delivering when promises*)

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Akses, akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000) yaitu *sufficient number ATMs per branch*, *sufficient number of open tellers* dan *queues that move rapidly*.

Pengukurannya dilakukan dengan menggunakan skala 10 point (angka satu untuk sangat tidak setuju hingga angka 10 hingga sangat setuju. Berikut ini dapat dilihat pertanyaan yang digunakan dan cara pengukurannya.

- a. Jumlah ATM BRI sudah memadai pada tiap cabang (*sufficient number ATMs per branch*)

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- b. Kantor Cabang BRI Manado memiliki jumlah teller yang memadai (*sufficient number of open tellers*)

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- c. Antrian di Kantor Cabang BRI Manado dapat berjalan dengan cepat (*queues that move rapidly*)

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. Harga, akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000) yaitu *good explanation of service fees, balance amount from which service charges begin* dan *reasonable fees for the administration of the accounts*.

Pengukurannya dilakukan dengan menggunakan skala 10 point (angka satu untuk sangat tidak setuju hingga angka 10 hingga sangat setuju. Berikut ini dapat dilihat pertanyaan yang digunakan dan cara pengukurannya.

- a. Karyawan Kantor Cabang BRI Manado dapat memberikan penjelasan secara rinci mengenai biaya yang dikenakan kepada saya (*good explanation of service fees*)

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- b. Jumlah tabungan yang disyaratkan pada saat pembukaan rekening di kantor Cabang BRI Manado adalah wajar (*balance amount from which service charges begin*)

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- c. Biaya yang dikenakan Kantor Cabang BRI Manado sesuai dengan yang diberikan (*reasonable fees for the administration of the accounts*)

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. Keterwujudan, akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000) yaitu *precision on account statements*, *cleanliness of facilities* dan *decoration of facilities*.

Pengukurannya dilakukan dengan menggunakan skala 10 point (angka satu untuk sangat tidak setuju hingga angka 10 hingga sangat setuju. Berikut ini dapat dilihat pertanyaan yang digunakan dan cara pengukurannya.

- a. Kantor Cabang BRI Manado selalu memberikan laporan jumlah rekening yang tepat dan akurat (*precision on account statements*)

Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">6</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">7</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">8</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">9</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">10</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

- b. Fasilitas dalam kantor Cabang BRI Manado selalu bersih (*cleanliness of facilities*)

Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">6</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">7</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">8</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">9</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">10</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

- c. Dekorasi dan fasilitas kantor Cabang BRI Manado menarik (*decoration of facilities*)

Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">6</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">7</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">8</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">9</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">10</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

5. Portofolio Jasa, akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000) yaitu *complete gamut of services* dan *the range of services is consistent*.



Pengukurannya dilakukan dengan menggunakan skala 10 point (angka satu untuk sangat tidak setuju hingga angka 10 hingga sangat setuju. Berikut ini dapat dilihat pertanyaan yang digunakan dan cara pengukurannya.

- a. Kantor Cabang BRI Manado memiliki pelayanan yang lengkap seperti melayani juga pembayaran rekening PLN, PAM dan kartu kredit (*complete gamut of services*)

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- b. Kantor Cabang BRI Manado memiliki pelayanan yang konsisten dengan bank-bank lain pada umumnya (*the range of services is consistent*)

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6. Keandalan, akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000) yaitu *absence of error in service delivery* dan *precision of filing systems*.

Pengukurannya dilakukan dengan menggunakan skala 10 point (angka satu untuk sangat tidak setuju hingga angka 10 hingga sangat setuju. Berikut ini dapat dilihat pertanyaan yang digunakan dan cara pengukurannya.

- a. Kantor Cabang BRI Manado tidak pernah melakukan kesalahan dalam melayani anda (*absence of error in service delivery*)

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- b. Kantor Cabang BRI Manado memiliki sistem pengarsipan yang baik  
(*precision of filing systems*)

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. Kepuasan nasabah, akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Lee *et al.* (2000). Pengukurannya dilakukan dengan menggunakan skala 10 point (angka satu untuk sangat tidak setuju hingga angka 10 hingga sangat setuju. Berikut ini dapat dilihat pertanyaan yang digunakan dan cara pengukurannya.

- a. Saya sangat puas dengan keputusan saya untuk menggunakan Kantor Cabang BRI Manado sebagai tempat bertransaksi perbankan

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- b. Perasaan saya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Cabang BRI Manado dapat digambarkan .....

Sangat Tidak Puas

Sangat Puas

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- c. Saya merasa .....dengan pelayanan Kantor Cabang BRI Manado

Sangat Tidak Cocok

Sangat Cocok

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Jenis dan Sumber Data**

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti (Cooper dan Emory, 1995). Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para nasabah tabungan BRITAMA di Kantor Cabang BRI Manado. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para nasabah penabung tabungan BRITAMA di Kantor Cabang BRI Manado yang terpilih sebagai responden.

### **3.2. Populasi dan Sampling**

Populasi adalah kumpulan individu yang memiliki kualitas-kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Cooper dan Emory, 1995). Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah penabung tabungan BRITAMA di Kantor Cabang BRI Manado yang berjumlah 12.688 penabung di akhir tahun 2002.

Mengingat banyaknya jumlah populasi tersebut, maka dilakukan pengambilan sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental*

*sampling* yaitu hanya nasabah yang melakukan transaksi perbankan pada saat penelitian ini dilakukan akan terpilih sebagai sampel.

Penentuan jumlah sampel dilakukan berdasarkan panduan Sekaran (1992). Sekaran (1992 : 253) menetapkan jumlah sampel yang diambil berdasarkan jumlah populasi. Pada Tabel 3.1. berikut dapat dilihat tabel untuk menentukan jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi.

**Tabel 3.1.**

**Tabel Untuk Menentukan Jumlah Sampel Yang Diambil**

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber : Sekaran (1992 : 253)

Keterangan : N adalah Jumlah Populasi; S adalah Jumlah Sampel

Mengingat jumlah populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 12.688 atau ~15.000, dan berdasarkan Tabel 3.1. tersebut dapat diketahui bahwa untuk populasi yang besarnya hingga 15.000 maka jumlah sampel yang harus diambil adalah sebanyak 375.

### 3.3. Metode Pengumpulan Data dan Uji Reliabilitas dan Validitas

Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan metode angket (kuesioner). Sejumlah pernyataan akan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka.

Kualitas data yang diperoleh instrumen penelitian perlu diuji melalui uji reliabilitas untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung Cronbach's alpha dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Sekaran (1992) menyatakan bahwa suatu angket dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar daripada 0,600.

Uji validitas dilakukan untuk melihat akurasi item-item dalam pernyataan suatu instrumen pengukur dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Koefisien validitas dicari dengan melakukan korelasi antara skor yang diperoleh pada setiap item dengan skor total masing-masing atribut (*corrected item total correlation*). Apabila nilai *corrected item total correlation*nya lebih besar dari 0,239 maka dapat dikatakan valid (Imam Ghazali, 2000).

### 3.4. Teknik Analisis

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

Hair *et al.* (1998) menyatakan bahwa regresi berganda merupakan teknik statistik untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Fleksibilitas dan adaptifitas dari metode ini mempermudah peneliti untuk melihat suatu keterkaitan dari beberapa variabel sekaligus. Regresi berganda juga dapat memperkirakan kemampuan prediksi dari serangkaian variabel bebas terhadap variabel terikat (Hair *et al.*, 1998). Sementara itu, model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Dimana,

Y : Kepuasan Nasabah

X1 : Dimensi keefektifan dan jaminan

X2 : Dimensi akses

X3 : Dimensi harga

X4 : Dimensi keterwujudan

X5 : Dimensi portofolio jasa

$X_6$	: Dimensi kehandalan
$\alpha$	: Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$	: Koefisien regresi
$e$	: <i>error</i>

### 3.4.1. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik

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

#### 3.4.1.1. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas terjadi jika terdapat korelasi antara variabel independen yang dilibatkan dalam model. Jika terjadi gejala multikolinieritas yang tinggi, *standard error* koefisien regresi akan semakin besar dan mengakibatkan *confidence interval* untuk pendugaan parameter semakin lebar, dengan demikian terbuka kemungkinan terjadinya kekeliruan, menerima hipotesis yang salah. Uji multikolinieritas dapat dilaksanakan dengan jalan meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar independen variabel dengan menggunakan *variance inflating factor* (VIF). Batas VIF adalah 10 apabila nilai VIF lebih besar daripada 10 maka terjadi multikolinieritas.

### 3.4.1.2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila tidak adanya kesamaan deviasi standar nilai variabel dependen pada setiap variabel independen. Bila terjadi gejala heteroskedastisitas akan menimbulkan akibat varians koefisien regresi menjadi minimum dan *confidence interval* melebar sehingga uji signifikansi statistik tidak valid lagi. Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan uji Glejser. Dalam uji Glejser, model regresi linier yang digunakan dalam penelitian ini diregresikan untuk mendapatkan nilai residualnya. Kemudian nilai residual tersebut diabsolutkan dan dilakukan regresi dengan semua variabel independen. Rumus untuk uji Glejser adalah sebagai berikut :

$$|e| = f\{X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6\}$$

Dimana :

$|e|$  : *absolute error*

$X_1..X_6$  : variabel bebas yang digunakan dalam persamaan regresi

Bila terdapat variabel independen yang berpengaruh secara signifikan terhadap residual absolut (*absolute error*) maka terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

### 3.4.1.3. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov atau arah. Apabila nilai Z statistiknya tidak signifikan maka



suatu data disimpulkan terdistribusi secara normal. Uji Kolmogorov secara Smirnov dipilih dalam penelitian ini karena uji ini dapat langsung menyimpulkan apakah data yang ada terdistribusi normal secara statistik atau tidak.

#### 3.4.1.4. Uji Otokorelasi.

Otokorelasi terjadi apabila penyimpangan terhadap suatu observasi dipengaruhi oleh penyimpangan observasi yang lain atau terjadi korelasi di antara kelompok observasi menurut waktu dan tempat. Konsekwensi dari adanya otokorelasi dalam suatu model regresi adalah bahwa varians sampel tidak menggambarkan varians populasinya. Lebih jauh lagi, model regresi yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk menaksir variabel dependen pada nilai variabel independen tertentu.

Untuk mendiagnosis adanya otokorelasi dalam suatu model regresi dapat dilakukan melalui pengujian terhadap nilai Durbin Watson dengan ketentuan sebagai berikut (Algifari, 1997) :

Kurang dari 1,10	: Ada otokorelasi
1,10 hingga 1,54	: Tanpa kesimpulan
1,55 hingga 2,46	: Tidak ada otokorelasi
2,46 hingga 2,90	: Tanpa Kesimpulan
Lebih dari 2,91	: Ada otokorelasi

### 3.4.2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis 1 hingga hipotesis 6 dilakukan dengan uji t. Nilai t hitung dihitung dengan rumus :

$$t \text{ hitung} = \frac{b}{S_b}$$

Dimana :

b = Koefisien regresi variabel independen

$S_b$  = Kesalahan standar (*standard error*) koefisien variabel independen

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

Sementara itu pengujian hipotesis 7 akan dilakukan dengan uji F. Nilai F hitung dihitung dengan rumus :

$$\begin{aligned} F \text{ hitung} &= \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)} \\ &= \frac{ESS / (k - 1)}{RSS / (n - k)} \end{aligned}$$

Dimana :

$R^2$  = *Explained sum of squares* (ESS) / Koefisien determinasi

$1-R^2 = \text{Residual sum of squares (RSS)}$

$n = \text{Jumlah sampel}$

$k = \text{Jumlah variabel}$

Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, apabila nilai F hitung lebih besar daripada F tabel maka  $H_a$  akan diterima dan  $H_0$  akan ditolak, demikian pula sebaliknya.

## BAB IV ANALISIS DATA

### 4.1. Gambaran Umum Responden

Pada bagian ini akan dijabarkan gambaran umum responden guna mengetahui demografi responden yang dilihat dari sisi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan nasabah yang menabung di Kantor Cabang BRI Manado. Demografi responden ini diperlukan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Pada Tabel 4.1. berikut ini dapat dilihat ringkasan demografi responden tersebut.

**Tabel 4.1.**

**Demografi Responden**

Data Deskriptif	Keterangan	Jumlah	Prosentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	217	57.867%
	Perempuan	158	42.133%
Umur	Di bawah 20 th	31	8.267%
	Antara 21 th- 30 th	155	41.333%
	Antara 31 th- 40 th	87	23.200%
	Antara 41 th- 50 th	64	17.067%
	Diatas 51 th	38	10.133%
Pendidikan	SD	21	5.600%
	SLTP	57	15.200%
	SLTA	128	34.133%
	D3	50	13.333%
	S1	98	26.133%
	Lain-lain	21	5.600%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	91	24.267%
	Petani	20	5.333%
	Peg. Swasta	73	19.467%
	Peg. BUMN	65	17.333%
	Peg. Negeri / TNI-POLRI	59	15.733%
	Wiraswasta	56	14.933%
	Lain-lain	11	2.933%

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.1. di atas dapat dilihat bahwa lebih dari 50% dari jumlah responden berjenis kelamin laki-laki (57,867%), dan sisanya yaitu sebanyak 158 (42,133%) berjenis kelamin wanita. Sementara itu dilihat dari umur responden dapat diketahui bahwa sebanyak 155 orang responden (41,333%) berumur antara 21 tahun hingga 30 tahun, sebanyak 87 orang responden (23,200%) berumur antara 31 hingga 40 tahun, sebanyak 64 orang responden (17,067%) berumur antara 41 hingga 50 tahun, 38 orang responden (10,133%) berumur lebih dari 51 tahun, dan sisanya yaitu sebanyak 31 orang responden (8,267%) berumur kurang dari 20 tahun.

Berdasarkan tingkat pendidikannya dapat diketahui bahwa sebanyak 128 orang responden (34,133%) berpendidikan SLTA, sebanyak 98 orang responden (26,133%) berpendidikan sarjana, sebanyak 57 orang responden (15,200%) berpendidikan SLTP, sebanyak 50 orang responden (13,333%) berpendidikan D3, 21 orang responden (5,600%) berpendidikan SD dan sisanya berjumlah 21 orang responden (5,600%) memiliki tingkat pendidikan lain-lain (misal D1, D2, S2 dan sebagainya). Sedangkan dilihat dari pekerjaannya dapat diketahui bahwa sebanyak 91 orang responden (24,267%) berstatus sebagai pelajar / mahasiswa, sebanyak 73 orang responden (19,467%) berstatus sebagai pegawai swasta, sebanyak 65 orang responden (17,333%) berstatus sebagai karyawan BUMN, sebanyak 59 orang responden (15,733%) berstatus sebagai PNS / TNI-POLRI, sebanyak 56 orang (14,933%) responden berstatus sebagai wiraswasta, sebanyak 20 orang responden (5,333%) bekerja sebagai petani, sedangkan sisanya yaitu sebanyak 9 orang responden (2,933%) menjawab lain-lain.

#### 4.2. Statistika Deskriptif Variabel-Variabel Penelitian

Statistika deskriptif variabel-variabel penelitian ini ditampilkan untuk mempermudah dalam mengetahui tanggapan umum responden terhadap variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini seperti variabel keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, kehandalan dan kepuasan nasabah. Pada Tabel 4.2. berikut dapat dilihat hasil ringkasan analisis statistika deskriptif variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.2.

#### Statistika Deskriptif Variabel Penelitian

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keefektifan dan Jaminan	375	3.00	9.25	6.8773	1.20533
Akses	375	3.33	9.00	6.2044	1.37014
Harga	375	3.33	10.00	6.8649	1.26993
Keterwujudan	375	3.00	9.67	6.8800	1.46502
Portofolio Jasa	375	2.00	10.00	6.3347	1.55449
Kehandalan	375	2.50	8.50	6.1800	1.31741
Kepuasan Nasabah	375	4.00	8.67	6.4276	1.02088
Valid N (listwise)	375				

Sumber : Data primer, diolah.

Berdasarkan Tabel 4.2. di atas dapat dilihat bahwa variabel keefektifan dan jaminan memiliki nilai rata-rata sebesar 6,877 yang memiliki makna bahwa secara umum responden cenderung berpendapat bahwa keefektifan dan jaminan yang diberikan oleh Kantor Cabang BRI Manado berada dalam kategori yang relatif baik (6,877 dari 10). Nilai minimum variabel keefektifan dan jaminan adalah senilai 3,00 yang menunjukkan ada responden yang merasa bahwa keefektifan dan jaminan yang diberikan Kantor Cabang BRI Manado relatif kurang baik, meskipun demikian nilai maksimum variabel ini adalah senilai 9,25 yang menunjukkan

terdapat responden yang merasa bahwa keefektifan dan jaminan yang diberikan Kantor Cabang BRI Manado adalah sangat baik.

Nilai rata-rata variabel akses adalah senilai 6,204 yang menunjukkan bahwa secara umum responden menilai bahwa jumlah ATM, jumlah *teller* dan kecepatan antrian di Kantor Cabang BRI Manado cenderung di atas rata-rata (6,204 dari 10). Nilai minimum variabel akses adalah senilai 3,33 yang menunjukkan ada responden yang merasa bahwa jumlah ATM, jumlah *teller* dan kecepatan antrian di Kantor Cabang BRI Manado adalah kurang memadai, sedangkan nilai maksimum variabel akses senilai 9,00 menunjukkan bahwa terdapat responden yang merasa bahwa jumlah ATM, jumlah *teller* dan kecepatan antrian di Kantor Cabang BRI Manado adalah sangat baik.

Nilai rata-rata variabel harga adalah senilai 6,864 yang memiliki makna bahwa secara umum responden berpendapat bahwa penjelasan mengenai yang diberikan oleh *teller*, jumlah tabungan awal dan biaya yang dikenakan sepadan dengan pelayanan yang diberikan (6,864 dari 10). Nilai minimum variabel harga ini adalah sebesar 3,33 yang menunjukkan bahwa ada responden yang merasa bahwa biaya yang dikenakan Kantor Cabang BRI Manado kepadanya adalah kurang sepadan dengan pelayanan, sedangkan nilai maksimum variabel harga sebesar 10 menunjukkan bahwa terdapat responden yang merasa bahwa biaya yang dikenakan Kantor Cabang BRI Manado kepadanya adalah sangat sepadan.

Nilai rata-rata variabel keterwujudan adalah senilai 6,880 yang memiliki arti bahwa secara umum responden merasa bahwa laporan rekening sudah akurat dan fasilitas serta kebersihan Kantor Cabang BRI Manado sudah memadai (6,880

dari 10). Nilai minimum variabel ini adalah senilai 3,00 yang menunjukkan bahwa terdapat responden yang merasa bahwa laporan rekeningnya relatif belum akurat, dan kebersihan serta fasilitas Kantor Cabang BRI Manado masih kurang. Sementara nilai maksimum variabel keterwujudan sebesar 9,67 menunjukkan bahwa terdapat responden yang merasa bahwa hal-hal yang nampak seperti laporan rekening, fasilitas dan kebersihan Kantor Cabang BRI Manado sudah sangat baik.

Nilai rata-rata portofolio jasa adalah sebesar 6,3347 yang menunjukkan bahwa secara umum responden berpendapat bahwa pelayanan Kantor Cabang BRI Manado relatif lengkap dan konsisten dengan bank lain. Nilai minimum variabel ini adalah sebesar 2,00 yang menunjukkan adanya responden yang merasa bahwa pelayanan Kantor Cabang BRI Manado belum lengkap, sedangkan nilai maksimum variabel ini adalah sebesar 10 yang menunjukkan adanya responden yang merasa bahwa pelayanan Kantor Cabang BRI Manado sudah sangat lengkap.

Nilai rata-rata variabel kehandalan adalah sebesar 6,180 yang menunjukkan bahwa secara umum responden berpendapat bahwa kehandalan Kantor Cabang BRI Manado masih memadai (6,180 dari 10). Nilai minimum variabel kehandalan adalah sebesar 2,50 yang menunjukkan ada responden yang berpendapat bahwa kehandalan di Kantor Cabang BRI Manado masih rendah, sedangkan nilai maksimum variabel kehandalan sebesar 8,50 menunjukkan bahwa terdapat responden yang merasa Kantor Cabang BRI Manado handal dalam melayaninya.

Nilai rata-rata variabel kepuasan nasabah adalah sebesar 6,427 yang menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki tingkat kepuasan yang moderat (6,427 dari 10). Nilai minimum variabel kepuasan nasabah ini adalah



senilai 4,00 yang menunjukkan bahwa terdapat responden responden yang masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Kantor Cabang BRI Manado, namun tingkat ketidakpuasannya tidak sangat rendah. Nilai maksimum kepuasan nasabah adalah sebesar 8,67 yang menunjukkan adanya responden yang relatif sangat puas dengan pelayanan Kantor Cabang BRI Manado.

#### 4.3. Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner

Uji reliabilitas kuesioner dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi derajat ketergantungan dan stabilitas dari alat ukur. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai dari Cronbach Alpha di atas 0,60 (Sekaran, 1992, p. 287). Hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan program statistik SPSS 10.0 didapat bahwa hasil koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 untuk tujuh variabel penelitian yaitu variabel keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio, kehandalan dan kepuasan nasabah.

Uji validitas angket dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesahihan kuesioner. Kuesioner dikatakan valid akan mempunyai arti bahwa angket mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dari hasil uji validitas item yang dilakukan dengan program statistik SPSS 10.0 didapat hasil korelasi untuk masing-masing item dengan skor total didapat *corrected item total correlation* untuk variabel-variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini yang ditampilkan pada Tabel 4.3. Hasil perhitungan yang dilakukan menunjukkan hasil yang baik, karena syarat minimum yang harus dipenuhi agar angket dikatakan valid adalah lebih besar dari 0,239 (Imam Ghazali, 2000) dapat terpenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

angket dikatakan valid. Adapun ringkasan hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.3. berikut ini.

**Tabel 4.3.**

**Ringkasan Hasil Perhitungan Reliabilitas dan Validitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Indikator	<i>Corrected Item Total Correlation</i>
Keefektifan dan Jaminan	0,8962	KJ1	0,6879
		KJ2	0,7802
		KJ3	0,7858
		KJ4	0,8279
Akses	0,7470	AKSES1	0,6518
		AKSES2	0,5715
		AKSES3	0,6013
Harga	0,7327	HARGA1	0,4909
		HARGA2	0,4993
		HARGA3	0,6981
Keterwujudan	0,7058	WUJUD1	0,4001
		WUJUD2	0,7477
		WUJUD3	0,4548
Portofolio Jasa	0,8802	PORTJAS1	0,7877
		PORTJAS2	0,7877
Kehandalan	0,9028	HANDAL1	0,8230
		HANDAL2	0,8230
Kepuasan Nasabah	0,8796	PUAS1	0,7596
		PUAS2	0,7985
		PUAS3	0,7755

Sumber : Data primer diolah

#### 4.4. Pengujian Asumsi Klasik

Suatu model dinyatakan baik untuk alat prediksi apabila mempunyai sifat-sifat *best linear unbiased estimator* (Gujarati, 1997). Di samping itu suatu model dikatakan cukup baik dan dapat dipakai untuk memprediksi apabila sudah lolos dari serangkaian uji asumsi ekonometrik yang melandasinya.

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang paling tepat digunakan. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji Kolmogorov Smirnov satu arah untuk menguji normalitas data secara statistik, uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser dan uji multikolinearitas dengan menggunakan *Variance Inflation Factors* (VIF) serta uji otokorelasi dengan menggunakan Durbin Watson Statistik.

#### 4.4.1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat bahwa suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov satu arah (Hair *et al*, 1998, p. 66). Apabila nilai  $Z$  statistiknya tidak signifikan maka suatu data disimpulkan terdistribusi secara normal. Hal yang sama juga ditegaskan oleh Imam Ghozali (2000) yang menyatakan bahwa apabila nilai  $Z$  hitung  $>$   $Z$  tabel, maka distribusi tidak normal. Uji Kolmogorov Smirnov satu arah dilakukan dengan menggunakan tingkat kepercayaan 5%. Bahkan agar lebih sederhana, pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat tingkat probabilitas dari Kolmogorov Smirnov  $Z$  statistik. Pada Tabel 4.4. berikut ini akan disajikan hasil uji Kolmogorov Smirnov satu arah.

**Tabel 4.4.**  
**Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Satu Arah**

Nama Variabel	Kolmogorov Smirnov Z Statistik	Probabilitas
Keefektifan dan Jaminan	0,087	0,999
Akses	0,274	0,997
Harga	0,996	0,109
Keterwujudan	0,763	0,400
Portofolio Jasa	0,887	0,316
Kehandalan	0,785	0,340
Kepuasan Nasabah	0,033	0,999

Sumber : Data primer, diolah.

Dari Tabel 4.4. tersebut di atas dapat dilihat bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian memiliki nilai Z dengan tingkat probabilitas yang lebih besar dari 5% yang artinya bahwa nilai Z tidak signifikan pada tingkat signifikansi 5%. Hal ini menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal.

#### 4.4.2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti varians variabel dalam model tidak sama (konstan). Konsekuensi adanya heteroskedastisitas dalam model regresi adalah penaksir (*estimator*) yang diperoleh menjadi tidak efisien, baik dalam sampel kecil maupun sampel besar meskipun penaksir yang diperoleh menggambarkan populasinya dan bertambahnya sampel yang digunakan akan mendekati nilai sebenarnya (konsisten). Hal ini disebabkan variansnya yang tidak minimum atau dengan kata lain tidak efisien.

Dalam penelitian ini pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan meregresi variabel-variabel bebas dalam

persamaan regresi dengan nilai residual (*absolute error*) sebagai variabel terikatnya. Apabila hasilnya signifikan maka dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas (Gunawan Sumodiningrat, 1997, p. 271) . Pada Tabel 4.5. berikut ini dapat dilihat hasil pengujian heteroskedastisitas dengan uji Glejser.

**Tabel 4.5.**

**Hasil Uji Glejser**

Keterangan	t statistik	Signifikansi
Keefektifan dan Jaminan	1,688	0,092
Akses	0,484	0,629
Harga	0,131	0,869
Keterwujudan	1,831	0,068
Portofolio Jasa	1,408	0,160
Kehandalan	0,330	0,741

Sumber : Data primer, diolah  
Variabel terikat adalah *absolute error*.

Dari uji Glejser seperti yang terlihat pada Tabel 4.5. diketahui bahwa semua variabel bebas yang digunakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu *absolute error* ini dapat dilihat dari tingkat signifikansi dari masing-masing variabel bebas yang diteliti, di mana tingkat signifikansi dari masing-masing variabel bebas tersebut lebih besar dari 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas dalam persamaan regresi.

#### 4.4.3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat inter korelasi yang sempurna diantara beberapa variabel bebas yang digunakan dalam model. Apabila terjadi gejala multikolinieritas, maka bisa mengakibatkan hal-hal sebagai berikut (Algifari, 1997) :

1. Nilai koefisien regresi menjadi kurang dapat dipercaya.
2. Kesulitan dalam memisahkan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tergantung.

Metode yang dilakukan untuk menguji adanya multikolinieritas ini dapat dilihat pada *tolerance value* atau *Variance Inflation Factors (VIF)*. Batas *tolerance value* adalah 0,10 dan *Variance Inflation Factors (VIF)* adalah 10 (Hair *et al.*, 1998, p. 127). Jika nilai *tolerance value* di bawah 0,10 atau nilai *Variance Inflation Factors (VIF)* di atas 10 maka terjadi multikolinieritas.

**Tabel 4.6.**

**Hasil Uji Multikolinieritas**

<b>Variabel</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>
Keefektifan dan Jaminan	0,922	1,084
Akses	0,938	1,066
Harga	0,971	1,030
Keterwujudan	0,898	1,113
Portofolio Jasa	0,923	1,083
Kehandalan	0,880	1,137

Sumber : Data primer, diolah.

Dari Tabel 4.6. di atas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance value* semua variabel berada di atas 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factors (VIF)* di bawah 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam persamaan regresi berganda.

#### 4.4.4. Uji Otokorelasi

Otokorelasi menunjukkan adanya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Konsekuensi dari adanya otokorelasi dalam suatu model regresi adalah varians sampel tidak dapat menggambarkan varians populasinya. Lebih jauh lagi, model regresi yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk menaksir nilai variabel dependen pada nilai variabel independen tertentu.

Untuk mendiagnosis adanya otokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan melalui pengujian Durbin Watson dengan ketentuan sebagai berikut:

Kurang dari 1,1	Ada otokorelasi
1,1 hingga 1,54	Tanpa kesimpulan
1,55 hingga 2,46	Tidak ada otokorelasi
2,46 hingga 2,9	Tanpa kesimpulan
Lebih dari 2,9	Ada otokorelasi

**Tabel 4.7.**

#### Hasil Uji Durbin Watson

Nilai Durbin Watson	Kesimpulan
2,091	Tidak ada otokorelasi

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.7. di atas dapat diketahui bahwa besarnya nilai Durbin Watson persamaan regresi pada penelitian ini adalah berada pada kisaran tidak ada

otokorelasi, oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat otokorelasi pada persamaan regresi dalam penelitian ini.

#### **4.5. Hasil Analisis Regresi Berganda dan Pengujian Hipotesis**

##### **4.5.1. Hasil Analisis Regresi Berganda**

Sesuai dengan kaidah dalam melakukan analisis regresi berganda bahwa suatu persamaan regresi harus memiliki data yang terdistribusi normal, bebas heteroskedastisitas, dan bebas multikolinieritas agar diperoleh persamaan regresi yang baik dan tidak bias. Dari hasil uji normalitas data yang telah dilakukan maka diketahui bahwa data yang digunakan dalam persamaan regresi ini terdistribusi secara normal, bebas heteroskedastisitas, dan tidak terdapat multikolinieritas serta tidak terdapat otokorelasi sehingga memenuhi persyaratan untuk melakukan analisis regresi berganda dengan baik.

Untuk menjawab masalah, mencapai tujuan dan pembuktian hipotesis serta untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial berpengaruh secara signifikan (nyata) terhadap variabel terikat, maka perlu dilakukan uji t. Hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan dapat dilihat pada Tabel 4.8. sebagai berikut:



Tabel 4.8.

## Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi		Nilai t	Signifikansi
	<i>Unstandardized Coefficient</i>	<i>Standardized Coefficient</i>		
Konstanta	0,228		0,421	0,674
Keefektifan dan Jaminan (X1)	0,209	0,247	5,485*	0,000
Akses (X2)	0,102	0,137	3,063*	0,002
Harga (X3)	0,097	0,121	2,748*	0,006
Keterwujudan (X4)	0,194	0,278	6,082*	0,000
Portofolio Jasa (X5)	0,165	0,252	5,585*	0,000
Kehandalan (X6)	0,175	0,226	4,895*	0,000
<b>F : 27,620*</b>	<b>R<sup>2</sup> : 0,310</b>			

\* signifikan pada tingkat signifikansi 1% (nilai t tabel : 2,576)

Sumber : Data primer diolah.

Dari Tabel 4.8. tersebut di atas maka dapat ditulis persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,228 + 0,209X1 + 0,102X2 + 0,097X3 + 0,194X4 + 0,165X5 + 0,175X6$$

Dimana :

Y : Kepuasan Nasabah

X1 : Keefektifan dan Jaminan

X2 : Akses

X3 : Harga

X4 : Keterwujudan

X5 : Portofolio Jasa

X6 : Kehandalan

Kemampuan variabel-variabel bebas dalam persamaan regresi ini untuk menjelaskan besarnya variasi yang terjadi dalam variabel terikat adalah sebesar 31%, sementara 69% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dipergunakan dalam persamaan regresi ini.

#### **4.5.2. Pengujian Hipotesis**

##### **4.5.2.1. Pengujian Hipotesis 1**

Keefektifan dan jaminan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,209 dengan tanda positif. Nilai t koefisien regresi keefektifan dan jaminan adalah sebesar 5,485 yang lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai t tabel dengan derajat bebas (df) sebesar 374 pada tingkat signifikansi 1% sebesar 2,576, berdasarkan hal tersebut maka H1 yang menyatakan bahwa dimensi keefektifan dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh keefektifan dan jaminan terhadap kepuasan nasabah adalah positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa makin tinggi tingkat keefektifan dan jaminan maka akan makin tinggi kepuasan nasabah. Nilai koefisien regresi sebesar 0,209 memiliki arti bahwa apabila dimensi keefektifan dan jaminan meningkat sebesar 1 maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,209. Temuan ini secara umum mendukung temuan-temuan penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan meskipun menggunakan dimensi yang berbeda. Dimensi keefektifan dan jaminan dalam BSQ ini sebagian menggunakan indikator yang hampir sama dengan dimensi jaminan (*assurance*) dalam SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman *e tal.* (1988), tidaklah

mengerahkan apabila temuan ini konsisten dengan temuan penelitian Bloemer *et al.* (1998), Angur *et al.* (1999), dan Lassar *et al.* (2000).

#### 4.5.2.2. Pengujian Hipotesis 2

Akses memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,102 dengan tanda positif. Nilai *t* koefisien regresi adalah sebesar 3,063 yang lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai *t* tabel dengan derajat bebas (*df*) sebesar 374 pada tingkat signifikansi 1% sebesar 2,576, berdasarkan hal tersebut maka H<sub>2</sub> yang menyatakan bahwa dimensi akses berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, diterima.

Koefisien regresi dengan tanda positif ini menunjukkan bahwa pengaruh akses terhadap kepuasan nasabah adalah positif, dalam artian apabila akses yang dilihat dari jumlah ATM, *teller* dan kecepatan antrian makin meningkat maka akan makin meningkat pula kepuasan nasabah. Nilai koefisien regresi sebesar 0,102 memiliki arti bahwa apabila dimensi akses meningkat sebesar 1 maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,102. Dimensi akses ini merupakan dimensi yang sama sekali baru dalam wacana dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah dikembangkan sebelumnya. Dimensi ini tidak pernah diperhitungkan dalam SERVQUAL, SERPERF dan BANKSERV. Temuan ini menunjukkan pentingnya akses dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

#### 4.5.2.3. Pengujian Hipotesis 3

Harga memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,097 dengan tanda positif. Nilai t koefisien regresi adalah sebesar 2,748 yang lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai t tabel dengan derajat bebas (df) sebesar 374 pada tingkat signifikansi 1% sebesar 2,576, berdasarkan hal tersebut maka H3 yang menyatakan bahwa dimensi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,097 memiliki arti bahwa apabila dimensi harga meningkat sebesar 1 maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,097.

Temuan ini memiliki implikasi bahwa makin sepadan harga / biaya yang dikenakan kepada nasabah maka akan makin meningkat kepuasan nasabah. Sama halnya dengan dimensi akses, dimensi harga ini tidak pernah masuk dalam kualitas pelayanan yang telah dikembangkan sebelumnya. Temuan ini juga menunjukkan bahwa harga perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kepuasan nasabah.

#### 4.5.2.4. Pengujian Hipotesis 4

Keterwujudan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,194 dengan tanda positif. Nilai t koefisien regresi adalah sebesar 6,082 yang lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai t tabel dengan derajat bebas (df) sebesar 374 pada tingkat signifikansi 1% sebesar 2,576, berdasarkan hal tersebut maka H4 yang menyatakan bahwa dimensi keterwujudan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, diterima.

Tanda positif pada koefisien regresi keterwujudan memiliki arti bahwa makin tinggi dimensi keterwujudan yang dinilai dari keakuratan laporan rekening, kebersihan fasilitas dan kelengkapan fasilitas maka akan makin meningkat kepuasan nasabah. Nilai koefisien regresi sebesar 0,194 memiliki arti bahwa apabila dimensi keterwujudan meningkat sebesar 1 maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,194. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang menggunakan dimensi keterwujudan dalam SERVQUAL seperti penelitian Bloemer *et al.* (1998), Angur *et al.* (1999) dan Lassar *et al.* (2000).

#### 4.5.2.5. Pengujian Hipotesis 5

Portofolio Jasa memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,165 dengan tanda positif. Nilai *t* koefisien regresi regresi adalah sebesar 5,585 yang lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai *t* tabel dengan derajat bebas (*df*) sebesar 374 pada tingkat signifikansi 1% sebesar 2,576, berdasarkan hal tersebut maka  $H_5$  yang menyatakan bahwa dimensi portofolio jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa makin lengkap jasa yang diberikan oleh perusahaan perbankan maka akan makin meningkat kepuasan nasabah. Portofolio jasa ini merupakan dimensi yang sama sekali baru yang diperkenalkan melalui BSQ. Nilai koefisien regresi sebesar 0,165 memiliki arti bahwa apabila dimensi portofolio jasa meningkat sebesar 1 maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,165. Temuan ini memiliki arti bahwa bank dalam upayanya untuk meningkatkan kepuasan nasabah dipandang tidak hanya menitikberatkan pada

pelayanan jasa perbankan inti seperti tabungan dan penarikan saja, namun juga perlu mengandalkan pelayanan lainnya seperti pembayaran rekening listrik, PAM dan kartu kredit.

#### 4.5.2.6. Pengujian Hipotesis 6

Kehandalan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,175 dengan tanda positif. Nilai t koefisien regresi adalah sebesar 4,895 yang lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai t tabel dengan derajat bebas (df) sebesar 374 pada tingkat signifikansi 1% sebesar 2,576, berdasarkan hal tersebut maka  $H_6$  yang menyatakan bahwa dimensi kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,175 memiliki arti bahwa apabila dimensi kehandalan meningkat sebesar 1 maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,175.

Temuan ini konsisten dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan SERVQUAL di mana melibatkan dimensi kehandalan di dalamnya seperti penelitian Bloemer *et al.* (1998), Angur *et al.* (1999) dan Lassar *et al.* (2000) yang melakukan kajian di industri perbankan. Hasil ini menunjukkan bahwa makin handal pelayanan yang diberikan suatu bank maka akan makin meningkat kepuasan nasabah.

#### 4.5.2.7. Pengujian Hipotesis 7

Persamaan regresi memiliki nilai F hitung sebesar 20,171 yang lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai F tabel dengan derajat bebas (6 : 368) pada

tingkat signifikansi 1% sebesar 2,80. Berdasarkan hal tersebut maka H7 yang menyatakan bahwa dimensi keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah diterima. Hal ini juga memiliki makna bahwa variabel-variabel bebas yang digunakan merupakan penjelas nyata bagi variabel terikat.

Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi-dimensi dalam Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan (*Banking Service Quality / BSQ*) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini konsisten dengan temuan penelitian sebelumnya yang menggunakan dimensi SERVQUAL, SERFPERF dan BANKSERV yang juga menyimpulkan bahwa dimensi-dimensi yang digunakan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.6. Dimensi Dalam BSQ Yang Memiliki Pengaruh Paling Dominan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Untuk mengetahui variabel bebas mana yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat, dapat dilihat dari nilai *standardized coefficient* masing-masing variabel bebas (Sekaran, 1992 dan Hair *et al.*, 1998). Keterwujudan memiliki nilai *standardized coefficient* terbesar senilai 0,278; disusul portofolio jasa dengan nilai *standardized coefficient* sebesar 0,252; keefektifan dan jaminan dengan nilai *standardized coefficient* sebesar 0,247; kehandalan dengan nilai *standardized coefficient* sebesar 0,226; akses dengan nilai *standardized coefficient*

sebesar 0,137 dan terakhir adalah harga dengan nilai *standardized coefficient* sebesar 0,121.

Variabel keterwujudan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah karena nasabah merasa bahwa keterwujudan yang melibatkan laporan jumlah rekening tabungan Britama yang tepat dan akurat merupakan hal yang paling penting, lebih lanjut budaya masyarakat Manado yang sangat menjunjung tinggi kebersihan turut pula mendukung pentingnya keterwujudan dalam menentukan kepuasan nasabah.

Variabel portofolio jasa merupakan variabel yang berpengaruh dominan kedua terhadap kepuasan nasabah setelah keterwujudan, hal ini dapat terjadi karena dengan makin beragamnya jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Cabang BRI Manado melalui tabungan Britama seperti pelayanan pembayaran rekening PLN, PAM dan kartu kredit ternyata dirasakan bermanfaat oleh masyarakat dari sisi kepraktisannya.

Variabel keefektifan dan jaminan merupakan variabel yang berpengaruh dominan pada urutan ketiga terhadap kepuasan nasabah. Keefektifan dan jaminan lebih cenderung menitikberatkan pada sisi kualitas fungsional yang melibatkan kredibilitas dan keamanan. Kredibilitas para *teller* dalam melayani nasabah dan kemampuan bank untuk menjaga kerahasiaan nasabah mampu mempengaruhi kepuasan nasabah.

Variabel kehandalan merupakan variabel dengan urutan keempat yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah. Kehandalan yang dimaksudkan adalah kehandalan dalam melayani nasabah terutama yang berkaitan dengan tidak



adanya kesalahan dalam melayani nasabah. Tidak adanya kesalahan dalam melayani nasabah akan membuat nasabah dapat mengandalkan bank dalam melakukan transaksi perbankan.

Variabel akses merupakan variabel dengan urutan kelima yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah. Variabel akses lebih ditujukan untuk mengetahui persepsi nasabah mengenai kemudahan untuk memperoleh pelayanan. Variabel akses ini melibatkan jumlah ATM, jumlah *teller* dan waktu antrian. Variabel akses ini memperoleh urutan dominan kelima karena transaksi nasabah Britama di Kantor Cabang BRI Manado melalui ATM masih jarang, dan kebanyakan nasabah melakukan transaksi langsung melalui *teller* dengan waktu antrian yang secara umum setara dengan waktu antrian di bank lain.

Variabel harga merupakan variabel dengan urutan keenam yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat terjadi karena harga atau biaya yang dikenakan oleh Kantor Cabang BRI Manado relatif setara dengan biaya yang dikenakan oleh bank lain dan berada dalam kisaran yang wajar. Jumlah setoran awal yang disyaratkan oleh Kantor Cabang BRI Manado juga dirasakan wajar sehingga nasabah tidak mempermasalahkan masalah harga.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN**

Analisis pengaruh dimensi-dimensi dalam *Banking Service Quality* terhadap kepuasan nasabah difokuskan pada enam dimensi yaitu dimensi keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan. Analisis regresi berganda dilakukan untuk melihat pengaruh dari keenam dimensi tersebut terhadap kepuasan nasabah. Pada bab ini akan dikemukakan kesimpulan dan implikasi kebijakan dari penelitian ini.

#### **5.1. Kesimpulan**

##### **5.1.1. Kesimpulan Hipotesis**

1. Dimensi keefektifan dan jaminan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada tingkat signifikansi 1%, hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi tingkat keefektifan dan jaminan maka akan makin tinggi kepuasan nasabah.
2. Dimensi akses memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada tingkat signifikansi 1%. Ini menunjukkan bahwa apabila akses yang dilihat dari jumlah ATM, *teller* dan kecepatan antrian makin meningkat maka akan makin meningkat pula kepuasan nasabah.
3. Dimensi harga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada tingkat signifikansi 1%. Temuan ini memiliki implikasi bahwa

makin sepadan harga / biaya yang dikenakan kepada nasabah maka akan makin meningkat kepuasan nasabah.

4. Dimensi keterwujudan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada tingkat signifikansi 1%. Hal ini memiliki arti makin tinggi dimensi keterwujudan yang dinilai dari keakuratan laporan rekening, kebersihan fasilitas dan kelengkapan fasilitas maka akan makin meningkat kepuasan nasabah.
5. Dimensi portofolio jasa memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada tingkat signifikansi 1%. Hal ini menunjukkan bahwa makin lengkap jasa yang diberikan oleh perusahaan perbankan maka akan makin meningkat kepuasan nasabah.
6. Dimensi kehandalan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada tingkat signifikansi 1%. Hal ini memiliki arti bahwa makin handal pelayanan suatu bank kepada nasabahnya maka akan makin tinggi kepuasan nasabahnya.
7. Persamaan regresi memiliki nilai F hitung yang signifikan pada tingkat signifikansi 1%, hal ini menunjukkan bahwa dimensi keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemampuan variabel-variabel bebas dalam persamaan regresi ini untuk menjelaskan besarnya variasi yang terjadi dalam variabel terikat adalah sebesar 31%, sementara 69% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dipergunakan dalam persamaan regresi ini.

### 5.1.2. Kesimpulan Penelitian

Penelitian ini membuktikan bahwa dimensi-dimensi dalam *Banking Service Quality* seperti Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portfolio*), dan Keandalan (*Reliability*) merupakan dimensi-dimensi yang valid dan handal untuk digunakan dalam industri jasa perbankan, hal ini mendukung penelitian Bahia dan Nantel (2000). Penelitian ini juga berhasil memperoleh bukti empiris bahwa dimensi-dimensi dalam *Banking Service Quality* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun secara simultan.

### 5.2. Implikasi Kebijakan

Implikasi kebijakan yang diberikan pada penelitian ini akan diurutkan berdasarkan nilai *standardized coefficient*nya. Keterwujudan memiliki nilai *standardized coefficient* terbesar senilai 0,278; disusul portofolio jasa dengan nilai *standardized coefficient* sebesar 0,252; keefektifan dan jaminan dengan nilai *standardized coefficient* sebesar 0,247; keandalan dengan nilai *standardized coefficient* sebesar 0,226; akses dengan nilai *standardized coefficient* sebesar 0,137 dan terakhir adalah harga dengan nilai *standardized coefficient* sebesar 0,121. Berdasarkan hal tersebut maka berikut ini adalah implikasi kebijakan yang diberikan :

1. Untuk meningkatkan variabel keterwujudan, Kantor Cabang BRI Manado perlu meningkatkan kebersihan gedung maupun fasilitas-fasilitas yang ada di

dalamnya seperti kamar kecil, tempat parkir, tempat antrian dan tempat duduk. Hal ini dapat dilakukan dengan senantiasa memperhatikan ruangan yang dipergunakan untuk antrian maupun tempat duduk para nasabah serta kamar kecil, perlu dipertimbangkan untuk menambah tenaga *cleaning service*.

2. Untuk meningkatkan portofolio jasa, Kantor Cabang BRI Manado dipandang perlu menambah pelayanan tambahan kepada para nasabahnya seperti menerima pembayaran pajak dan rekening telepon dan listrik agar pelayanan yang diberikan tidak terbatas pada jasa perbankan secara umum saja.
3. Untuk meningkatkan variabel keefektifan dan jaminan, Kantor Cabang BRI Manado wajib senantiasa menjaga kerahasiaan nasabah dan memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan melalui promosi.
4. Berkaitan dengan variabel kehandalan, Kantor Cabang BRI Manado dapat meningkatkan kehandalan para *teller* atau karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah melalui pelatihan dan dipandang perlu pula untuk menerapkan sistem pengarsipan yang lebih efektif dan efisien.
5. Dalam upaya meningkatkan variabel akses, Kantor Cabang BRI Manado perlu melakukan kajian mengenai jumlah ATM yang harus disediakan dan jumlah *teller* yang melayani nasabah serta menggunakan teknik antrian yang efisien (perlu kajian mengenai penggunaan *multiple channel* atau *single channel*) agar antrian nasabah dapat berjalan lebih cepat.
6. Dalam kaitannya dengan variabel harga, Kantor Cabang BRI Manado hendaknya tidak menetapkan setoran awal tabungan yang tinggi agar para calon penabung baru tidak merasa keberatan dengan jumlah setoran awal, lebih

lanjut dalam pelayanan Britama maupun setoran antar cabang hendaknya nasabah tidak dipungut biaya yang tinggi.

### 5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya terbatas melakukan kajian pengaruh dimensi-dimensi BSQ terhadap satu variabel terikat yaitu kepuasan nasabah, lebih lanjut penelitian ini masih mengkaji secara khusus pada nasabah tabungan BRITAMA di kantor Cabang BRI Manado. Nilai koefisien determinasi persamaan regresi yang dihasilkan dalam penelitian ini masih memungkinkan adanya penambahan variabel bebas lain.

### 5.4. Agenda Penelitian Yang Akan Datang

Penelitian yang akan datang disarankan untuk melakukan kajian pengaruh dimensi dalam BSQ tidak hanya kepada kepuasan nasabah sebagai variabel terikat, namun juga pada perilaku yang mungkin timbul setelah nasabah puas (*behavioral intention*) seperti loyalitas sebagaimana disarankan oleh Bloemer *et al.* (1998) dan Bahia dan Nantel (2000). Dipandang perlu dilakukan kajian serupa pada nasabah tabungan yang lain seperti tabungan SIMPEDES dan SIMASKOT serta pada nasabah non produk tabungan seperti nasabah produk kredit (KUPEDES), maupun nasabah *private banking*. Lebih lanjut penelitian mendatang dapat mempertimbangkan untuk menggunakan variabel lain yang tidak dipergunakan dalam penelitian ini seperti adanya fasilitas *mobile banking* maupun *internet banking* yang cukup marak akhir-akhir ini.

## REFERENSI

- Algifari (1997), *Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi*, BPFE, Yogyakarta
- Allfred, Anthony T. dan H. Lon Addams (2000), "Service Quality at Banks and Credit Unions : What Do Their Customer Say?," *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18 No. 4, p. 200 – 207.
- Angur, Madhukar G., Rajan Natarajan dan Joh S. Jahera (1999), "Service Quality in the Banking Industry : an Assessment in a Developing Economy," *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 16 No.7, p. 116 - 123.
- Athanassopoulos, Antreas, Spiros Guonaris dan Vlassis Stathakopoulos (2001), "Behavioural Responses to Customer Satisfaction: an Empirical Study," *European Journal of Marketing*, Vol 35 No. 5/6, p. 687 – 707.
- Avkiran, Necmi K. (1994), "Developing an Instrument to Measure Customer Service Quality in Branch Banking," *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 12, p. 10 – 18.
- Avkiran, Necmi K. (1999), "Quality Customer Service Demands Human Contact," *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 1 No. 2, p. 61 - 71.
- Babakus, E. dan G.W. Boller (1992), "An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale," *Journal of Business Research*, Vol. 24 No. 3, p. 253 – 268.
- Bahia, Kamilia dan Jacques Nantel (2000), "A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Banks," *International Journal of Bank Marketing*, 18/2, p. 84 – 91.
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter dan Pascal Peeters (1998), "Investigating Drivers of Bank Loyalty : the Complex Relationship Between Image, Service Quality and Satisfaction." *International Journal of Bank Marketing*, 16 /7, p. 276 – 286.
- Carman, J.M. (1990), "Consumer Perceptions of Service Quality: an Assessment of the SERVQUAL dimensions," *Journal of Retailing*, Vol. 66 No. 1, P. 33 – 55.
- Caruana, Robert, Arthur H. Money dan Pierre R. Berthon (2000), "Service quality and satisfaction – the moderating role of value," *European Journal of marketing*, Vol. 34, No. 11/12, p. 1338 – 1352.
- Cooper, D. R. dan C.W. Emory (1995), *Metode Penelitian Bisnis*, jilid 1, edisi kelima, Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Cronin JJ dan Taylor S. (1992), "Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, 56, p. 55 - 68.
- Ennew, Christien T., Geoffrey V. Reed dan Martin R. Binks (1993), "Importance-Performance Analysis and the Measurement of Service Quality," *European Journal of Marketing*, Vol. 27 No. 2, p. 59 – 70.
- Giese, Joan L. dan Joseph A. Cote (2000), "Defining Consumer Satisfaction," *Journal of the Academy of Marketing*.  
<http://www.amsreview.org/amsrev/theory/giese01-00.html>
- Gronross, C. (1990), *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*, Lexington, MA : Lexington Books.
- Gujarati, D.N. (1995), *Basic Econometric*, 3rd Edition; McGraw Hill, Inc.
- Hair, J.F., R.E. Anderson, R.L. Tatham dan W.C. Black (1998), *Multivariate Data Analysis : With Readings*, Indianapolis, 5<sup>th</sup> Edition, Mac Millan Publishing Company
- Hayduk, L. A. (1987), *Structural Equation Modelling with Lisrel*, Baltimor and London : John Hopkins University Press.
- Imam Ghozali (2001), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, Semarang
- Jain, A.K., C. Pinson dan N.K. Malhotra (1987), "Customer Loyalty as a Construct in the Marketing of Banking Services," *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 5., p. 49 – 72.
- Johnston, Robert (1995), "The determinats of service quality : satisfiers and dissatisfiers," *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 6, No. 5, p. 53 – 71.
- Lassar, Walfried M, Chris Manolis dan Robert D. Winsor (2000), "Service Quality Perspectives and Satisfaction in Private Banking," *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18., No. 4., p. 181 – 199.
- Lee, Haksik, Yongki Lee dan Dongkeun Yoo (2000), "The Determinants of Perceived Service Quality and Its Relationship with Satisfaction," *Journal of Services Marketing*, Vol. 14 No. 3, p. 217 – 231.
- Lewis, B.R. (1993), "Service Quality: Recent Development in Financial Services," *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 11 No. 6, p. 19 – 25.



- Levesque, T. dan G.H.C. McDougall (1996), "Determinants of Customer Satisfaction in Retail Banking," *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 14 No. 7, p. 12 – 20.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (1991), *Metode Penelitian Survey*, Edisi Revisi, Jakarta, LP3ES.
- Newman, Karin (2001), "Interrogating SERVQUAL : a Critical Assessment of Service Quality Measurement in a High Street Retail Bank," *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 19 No. 3, p. 126 – 139.
- Oliver RL dan Swan JE. (1989), "Consumer Perceptions of Interpersonal Equity and Satisfaction in Transactions: a Field Survey Approach," *Journal of Marketing*, 53, p. 21 - 35.
- Parasuraman A, Berry L, dan Zeithaml V. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research," *Journal of Marketing*, Vol. 49, p. 41 – 50.
- Parasuraman A, Berry L, dan Zeithaml V. (1988), SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64, p. 12 - 40.
- Ruyter, ko De dan Josee Bloemer (1999), "Customer Loyalty in Extended Service Settings : the Interaction Between Satisfaction, Value Attainment and Positive Mood," *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 10 No. 3, p. 320 – 336.
- Sekaran, Uma (1992), *Research Methods For Business: Skill-Building Approach*; 2nd Editon, John Wiley & Sons, Inc.
- Spreng, R.A. dan R.D. Mackoy (1996), "An Empirical Examination of a Model Perceived Service Quality and Satisfaction," *Journal of Retailing*, Vol. 72 No. 2, P. 201 – 214.
- Tse. D.K. dan P.C. Wilson (1988), "Models of Consumer Satisfaction Formation : an Extension," *Journal of Marketing Research*, Vol. 25, p. 204 – 212.
- Woodruff, Robert B. (1993), "Customer Value : the Next Source for Competitive Advantage," *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol. 25 No. 2, p. 139 – 153.