

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sulselbar Cabang Parepare

Anastasya D'Ornay

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada

E-mail: anastasia.dornay@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, kuesioner, dokumen dan interview dengan metode penentuan sampel yang digunakan sebanyak 99 sampel, metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekuatan hubungan secara simultan antara wujud fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare diperoleh nilai sebesar $r = 0,820$. Nilai ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat secara positif secara bersamaan antara variabel wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Kontribusi atau determinasi yang diberikan oleh variabel wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan terhadap kepuasan nasabah adalah $D = (0,820)^2 \times 100\% = 67,24\%$. Artinya kelima variabel bebas tersebut memberikan kontribusi pengaruh sebesar 67,24% terhadap kepuasan nasabah, 32,76% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikuti dalam penelitian. Adapun persamaan regresinya adalah $Y = 1,143 + 0.100 X1 + 0.169 X2 + 0.135 X3 + 0.218 X4 + 0.297 X5$. Uji F menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

Kata kunci: Wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepuasan nasabah.

I. Pendahuluan

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

Meningkatkan kualitas layanan dan memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap perusahaan baik perusahaan jasa maupun perusahaan industri.

Kepuasan Nasabah merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan Nasabah adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa berfokus pada lima dimensi yaitu tangible (bukti langsung), reability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati). Kepuasan Nasabah, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat (Hartono, 2009).

Kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang berorientasi kepada kepuasan nasabah (pelanggan), perusahaan harus

senantiasa memperhatikan komunikasi dengan menjalin kegiatan pelayanan yang prima yang dapat merangsang pembelian dan kepuasan pelanggan. Jasa pelayanan yang dilaksanakan perusahaan tersebut dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan, menimbulkan kepercayaan terhadap pihak nasabah, yang merupakan prioritas utama dari penerapan pelayanan yang prima, karena kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah melihat dan merasakan kinerja hasil yang dia dapatkan.

II. Tinjauan Teori

Kualitas

Kotler (2005) merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Garvin (2004) menyatakan lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Tjiptono, 2007). Menurut Freddy Rangkuti (2009), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Kepuasan Nasabah

Menurut Supranto (2001) istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Contohnya bila seorang pelanggan tersenyum saat melihat produk atau jasa yang sedang dipromosikan maka seseorang itu telah merasakan kepuasan pada produk atau jasa yang dilihat.

III. Metode Penelitian

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi, untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Untuk melihat hubungan antara variabel yang dipergunakan rumus regresi berganda (Husein Umar 2005)

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

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare

X1 : Wujud Fisik

X2 : Keandalan

X3 : Daya Tanggap

X4 : Jaminan

X5 : Empati

b : Koefisien perubahan

a : Konstanta

a. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) digunakan koefisien determinasi (R). Besarnya koefisien determinasi adalah : 0 sampai dengan 1. Jika koefisien determinasi 0 berarti hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat tidak ada hubungan. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati 1 maka hubungan tersebut positif dan kuat. Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui tingkat yang paling baik antara dua variabel atau digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi (share) dari variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam presentase, (Ghozali, 2001).

b. Pengujian Hipotesis

1. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel pada derajat kesalahan 5% dalam arti ($\alpha = 0,05$). Apabila nilai Fhitung \geq dari nilai Ftabel, maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama sehingga dapat diterima.

Uji F bisa dilihat dari tingkat signifikansinya :

- Jika $\text{sig} > \alpha$ (0,05), maka H₀ diterima dan H_a ditolak.
- Jika $\text{sig} < \alpha$ (0,05), maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

2. Uji t (Uji Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak. Pengujian dilakukandengan membandingkan antara nilai Thitung masing-masing variabel bebas dengan nilai Ttabel dengan derajat kesalahan 5% dalam arti ($\alpha = 0.05$). Apabila nilai Thitung \geq Ttabel , maka variabel bebasnya memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terikat.

Uji t juga bisa dilihat pada tingkat signifikansinya :

- Jika tingkat signifikan $< 0,05$, maka H₀ ditolak dan H_a diterima
- Jika tingkat signifikan $> 0,05$, maka H₀ diterima dan H_a ditolak

IV. Hasil dan Analisis

Analisis Hasil Penelitian

Setelah penulis menyajikan data responden PT Bank Sulselbar dan skor hasil kuesioner maka selanjutnya penulis akan melakukan analisis data menggunakan rumus regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 21 untuk mengetahui kekuatan pengaruh antara *Tangible* (wujud fisik) (X1), *Reliability* (keandalan) (X2), *responsive* (Daya Tanggap) (X3), *Assurance (Jaminan)* (X4) dan *Empathy* (Empati) (X5) dan kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapny ada pada lampiran dan selanjutnya diringkas sebagai berikut:

Tabel 1
Correlations

		Kepuasan Nasabah	Wujud Fisik	Empati	Keandalan	Daya Tanggap	Jaminan
Pearson Correlation	Kepuasan Nasabah	1.000	.644	.738	.664	.665	.683
	Wujud Fisik	.644	1.000	.663	.564	.643	.613
	Empati	.738	.663	1.000	.690	.619	.605
	Keandalan	.664	.564	.690	1.000	.593	.540
	Daya Tanggap	.665	.643	.619	.593	1.000	.677
	Jaminan	.683	.613	.605	.540	.677	1.000
	Sig. (1-tailed)	Kepuasan Nasabah	.	.000	.000	.000	.000
Wujud Fisik		.000	.	.000	.000	.000	.000
Empati		.000	.000	.	.000	.000	.000
Keandalan		.000	.000	.000	.	.000	.000
Daya Tanggap		.000	.000	.000	.000	.	.000
Jaminan		.000	.000	.000	.000	.000	.
N		Kepuasan Nasabah	99	99	99	99	99
	Wujud Fisik	99	99	99	99	99	99
	Empati	99	99	99	99	99	99
	Keandalan	99	99	99	99	99	99
	Daya Tanggap	99	99	99	99	99	99
	Jaminan	99	99	99	99	99	99

a. Dari tabel *correlations* dapat dianalisis:

- 1) Korelasi parsial antara variabel wujud fisik (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh nilai sebesar $r = 0,644$. nilai ini menunjukkan hubungan yang kuat secara positif antara wujud fisik terhadap kepuasan nasabah. Maksud kuat secara positif di sini adalah terjadi hubungan yang searah antara wujud fisik dan kepuasan nasabah. Artinya bila nilai wujud fisik naik, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan.
- 2) Korelasi parsial antara variabel keandalan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh nilai sebesar $r = 0,664$. nilai ini menunjukkan hubungan yang kuat secara positif antara keandalan terhadap kepuasan nasabah. Maksud kuat secara positif di sini adalah terjadi hubungan yang searah antara keandalan dan kepuasan nasabah. Artinya bila nilai keandalan naik, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan.
- 3) Korelasi parsial antara variabel daya tanggap (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh nilai sebesar $r = 0,665$. nilai ini menunjukkan hubungan yang kuat secara positif antara daya tanggap terhadap kepuasan nasabah. Maksud kuat secara positif di sini adalah terjadi hubungan yang searah antara daya tanggap dan kepuasan nasabah. Artinya bila nilai daya tanggap naik, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan.

- 4) Korelasi parsial antara variabel jaminan (X₄) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh nilai sebesar $r = 0,683$. nilai ini menunjukkan hubungan yang kuat secara positif antara jaminan terhadap kepuasan nasabah. Maksud kuat secara positif di sini adalah terjadi hubungan yang searah antara jaminan dan kepuasan nasabah. Artinya bila nilai jaminan naik, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan.
- 5) Korelasi parsial antara variabel empati (X₅) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh nilai sebesar $r = 0,738$. nilai ini menunjukkan hubungan yang kuat secara positif antara empati terhadap kepuasan nasabah. Maksud kuat secara positif di sini adalah terjadi hubungan yang searah antara empati dan kepuasan nasabah. Artinya bila nilai empati naik, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan.

Tabel 2
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change
1	.820 ^a	.672	.654	.93461	.672	38.105	5	93	.000

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

a. Tabel *Model Summary* dapat dianalisis:

Korelasi secara simultan antara wujud fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), empati (X₅) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare diperoleh nilai sebesar $r = 0,820$. Nilai ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat secara positif secara bersamaan antara variabel wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Maksud sangat kuat secara positif di sini adalah terjadi hubungan yang searah antara variabel variabel wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan terhadap kepuasan nasabah. artinya bila nilai kelima variabel bebas tersebut meningkat, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan signifikan.

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yang semakin mendekati angka 100%, berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Koefisien determinasi yang digunakan adalah nilai *R square*.

Kontribusi atau determinasi yang diberikan oleh variabel wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan terhadap kepuasan nasabah adalah 67,2%. Artinya kelima variabel bebas tersebut memberikan kontribusi pengaruh sebesar 67,2% terhadap kepuasan nasabah, 32,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutkan dalam penelitian.

Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 67,2% kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare dipengaruhi oleh variasi dari kelima variabel yaitu wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan. Sedangkan sisanya sebesar 32,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 3
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.143	.896		1.276	.205
1 Wujud Fisik	.100	.093	.096	1.082	.282
Empati	.297	.088	.322	3.375	.001
Keandalan	.169	.083	.176	2.037	.045
Daya Tanggap	.135	.091	.135	1.478	.143
Jaminan	.218	.078	.243	2.791	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

a. Tabel Coefficients dapat dianalisis:

Dari tabel *coefficients* menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda untuk memperkirakan kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh variabel wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,143 + 0.100 X_1 + 0.169 X_2 + 0.135 X_3 + 0.218 X_4 + 0.297 X_5$$

Nilai konstan kepuasan nasabah jika tanpa adanya nilai wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (X_1, X_2, X_3, X_4 dan $X_5 = 0$), maka kepuasan nasabah berada pada nilai 1,143. Jika wujud fisik (X_1) bertambah 1 poin maka kepuasan nasabah bertambah 0.100, jika keandalan (X_2) bertambah 1 poin maka kepuasan nasabah bertambah 0.169, jika daya tanggap (X_3) bertambah 1 unit maka akan menambah kepuasan nasabah sebesar 0.135, jika jaminan (X_4) bertambah 1 unit maka akan menambah kepuasan nasabah sebesar 0.218, jika empati (X_5) bertambah 1 unit maka akan menambah kepuasan nasabah sebesar 0.297.

Tabel 4
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	166.421	5	33.284	38.105	.000 ^b
Residual	81.235	93	.873		
Total	247.657	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Jaminan, Keandalan, Wujud Fisik, Daya Tanggap, Empati

d. Uji F (Secara Simultan)

Berdasarkan tabel anova maka dapat dilakukan uji F untuk melihat signifikansi pengaruh variabel wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare, sebagai berikut.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

Berdasarkan tabel annova diperoleh nilai Fhitung = 38.105 sedangkan menggunakan formula excel diperoleh nilai Ftabel = 2.312 yang berarti Fhitung > Ftabel maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

e. Uji t dengan Teknik Probabilitas (Secara Parsial)

1) Variabel Wujud Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara wujud fisik terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara wujud fisik terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

Kaidah pengujian menggunakan teknik probabilitas, jika $Sig \leq \alpha$ maka Ho ditolak, jika $Sig > \alpha$ maka Ho diterima. Berdasarkan tabel Coefficients diperoleh nilai Sig = 0.282, kemudian untuk nilai α dengan tingkat kepercayaan 95% maka $\alpha = 0.05$. Berdasarkan hasil SPSS maka $Sig = 0.282 > \alpha = 0.025$ sehingga Ho diterima dan Ha ditolak sehingga dinyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara wujud fisik terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

2) Variabel Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara keandalan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

Ha : Terdapat terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara keandalan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

Kaidah pengujian menggunakan teknik probabilitas, jika $Sig \leq \alpha$ maka Ho ditolak, jika $Sig > \alpha$ maka Ho diterima. Berdasarkan tabel Coefficients diperoleh nilai Sig = 0.045. kemudian untuk nilai α dengan tingkat kepercayaan 95% maka $\alpha = 0.05$. Berdasarkan hasil SPSS maka $Sig = 0.045 < \alpha = 0.05$ sehingga Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara keandalan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

3) Variabel Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara daya tanggap terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

Ha : Terdapat terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara daya tanggap terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

Kaidah pengujian menggunakan teknik probabilitas, jika $Sig \leq \alpha$ maka Ho ditolak, jika $Sig > \alpha$ maka Ho diterima. Berdasarkan tabel Coefficients diperoleh nilai Sig = 0.143. kemudian untuk nilai α dengan tingkat kepercayaan 95% maka $\alpha = 0.05$. Berdasarkan hasil

SPSS maka $Sig = 0.143 > \alpha = 0.05$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga dinyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara daya tanggap terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

4) Variabel Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara jaminan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

H_a : Terdapat terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara jaminan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

Kaidah pengujian menggunakan teknik probabilitas, jika $Sig \leq \alpha$ maka H_0 ditolak, jika $Sig > \alpha$ maka H_0 diterima. Berdasarkan tabel Coefficients diperoleh nilai $Sig = 0.006$. kemudian untuk nilai α dengan tingkat kepercayaan 95% maka $\alpha = 0.05$. Berdasarkan hasil SPSS maka $Sig = 0.006 < \alpha = 0.05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara jaminan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

5) Variabel Empati Terhadap Kepuasan Nasabah

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara empati terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara empati terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

Kaidah pengujian menggunakan teknik probabilitas, jika $Sig \leq \alpha$ maka H_0 ditolak, jika $Sig > \alpha$ maka H_0 diterima. Berdasarkan tabel Coefficients diperoleh nilai $Sig = 0.001$. kemudian untuk nilai α dengan tingkat kepercayaan 95% maka $\alpha = 0.05$. Berdasarkan hasil SPSS maka $Sig = 0.001 < \alpha = 0.05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara empati terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.

Pembahasan

Dunia perbankan memiliki peranan yang penting bagi masyarakat, oleh sebab itu maka Bank Sulselbar Cabang Parepare berusaha meningkatkan kinerja pada setiap karyawannya agar mampu memberikan pelayanan jasa yang optimal sesuai dengan keinginan atau kebutuhan nasabah sehingga memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada nasabah, yaitu sesuai apa yang diharapkan nasabah atas suatu produk.

Pelayanan yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan nasabah yang tinggi pula. Oleh karena itu, program penyempurnaan pelayanan pada umumnya akan meningkatkan profitabilitas, perbaikan pelayanan, merupakan komitmen total dari petugas Bank Sulselbar Cabang Parepare, karyawan harus selalu bekerja sama untuk memuaskan setiap nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yaitu Dibyantoro dan Nani Cesimarini (2012) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Hapsari Palembang". Hasil penelitian memperlihatkan kesimpulan yang didapat bahwa masalah yang terdapat di perusahaan tentang pelayanan yang belum efektif dan pelayanan yang masih lamban. Hal ini ditunjukkan dengan

pengujian koefisien determinasi, dapat diketahui pengaruh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati/perhatian terhadap kepuasan Pelanggan sebesar 42,7%, sedangkan sebesar 57,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) menunjukkan bahwa P value $0,000 < 0,05$ dan F hitung lebih besar dari F tabel ($14,275 > 2,32$) yang artinya ada pengaruh antara variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian/empati terhadap variabel kepuasan pelanggan. Dan Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan jasa yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan CV Haspari Palembang yaitu dimensi bukti fisik sebesar 0,310 atau sebesar 31%, dimensi kehandalan sebesar 0,255 atau 25,5%, dimensi daya tanggap sebesar 0,176 atau 17,6%, dimensi jaminan sebesar 0,119 atau 11,9%, dan dimensi empati/perhatian sebesar 0,559 atau sebesar 55,9%. Berdasarkan dari uji t (secara sendiri-sendiri) didapat ada tiga dimensi kualitas pelayanan jasa yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel empati/perhatian (Empathy) merupakan variabel yang paling dominan dan variabel yang paling banyak mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan tingkat pengaruh sebesar 55,9%.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berasal dari Universitas Diponegoro Semarang yaitu Hardiyanti (2010) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pegilaran". Hasil dari penelitian ini terdapat hubungan langsung yang signifikan antara bukti langsung (tangible) dengan kepuasan konsumen, tetapi hal yang berbeda terjadi dengan keempat variabel lainnya. Kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, Jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, Daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kedua hasil penelitian terdahulu tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang penulis kemukakan dimana pada hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan berupa wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Kontribusi pengaruh yang diberikan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 67,24% sedangkan sisanya sebesar 32,76% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare

Jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri nasabah dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi nasabah terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani nasabah.

Berdasarkan hipotesis yang telah diajukan yaitu bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Dari hasil penelitian

diperoleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Dari penjelasan tersebut maka hipotesis yang peneliti ajukan dinyatakan diterima karena hipotesis dan hasil sesuai.

V. Kesimpulan

Kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan terhadap kepuasan nasabah adalah $D = (0,820)^2 \times 100\% = 67,24\%$. Artinya kelima variabel bebas tersebut memberikan pengaruh sebesar 67,24% terhadap kepuasan nasabah, 32,76% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikuti dalam penelitian. Berdasarkan tabel *model summary* diperoleh nilai $F_{hitung} = 38.105$ sedangkan menggunakan formula excel diperoleh nilai $F_{tabel} = 2.312$ yang berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Nilai konstan kepuasan nasabah jika tanpa adanya nilai wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (X_1, X_2, X_3, X_4 dan $X_5 = 0$), maka kepuasan nasabah berada pada nilai 1,143. Jika wujud fisik (X_1) bertambah 1 poin maka kepuasan nasabah bertambah 0.100, jika keandalan (X_2) bertambah 1 poin maka kepuasan nasabah bertambah 0.169, jika daya tanggap (X_3) bertambah 1 unit maka akan menambah kepuasan nasabah sebesar 0.135, jika jaminan (X_4) bertambah 1 unit maka akan menambah kepuasan nasabah sebesar 0.218, jika empati (X_5) bertambah 1 unit maka akan menambah kepuasan nasabah sebesar 0.297.

Referensi

- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Bambang Hartono, *Manajemen pemasaran untuk Rumah sakit*. Jakarta. Rineka Cipta. Cetakan pertama. 2009
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Fandy Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.