

**PENGARUH KECEPATAN DAN KETELITIAN TELLER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT BNI SYARIAH
CABANG BIMA, KOTA. BIMA, PROV.
NUSA TENGGARA BARAT**



SKRIPSI PENELITIAN

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Ekonomi Syari'ah (SH) Pada Program Studi
Hukum Ekonomi Syari'ah Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Makassar**

**Oleh:
SUSI SUSANTI
105 250 191 14**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
1439 H/ 2018 M**



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Kantor : Jl. Sultan Alauddin, Gedung Iqra, Lt. 4 II/17/Fax/Tel. (0411) 851914 Makassar 90223

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara Susi susanti, NIM. 105 250 191 14 yang berjudul "Pengaruh Kecepatan dan Ketelitian *Teller* terhadap Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah Cabang Bima Kota Bima Prov. Nusa Tenggara Barat" telah diujikan pada hari Senin 19 Ramadhan 1439 H / 4 Juni 2018 M, dihadapan tim penguji dan dinyatakan telah dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 19 Ramadhan 1439 H
4 Juni 2018 M

Dewan Penguji,

Ketua : Hurriah Ali Hasan, S.T., M.E., Ph.D
Sekertaris : Dr. Agussalim Harrang, S.E., M.M
Anggota : Dr. H. Siradjuddin, S.E., M.Si
: Hasanuddin, SE.Sy., M.E
Pembimbing I : Drs. Haery Mogat, MM
Pembimbing II : Fakhrudin S.E.I., M.E.I

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Disahkan Oleh :

Dekan FAI Unismuh Makassar

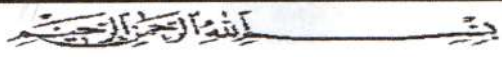


Drs. H. Mawardi Pewangi, M.Pd.I
NBM : 554612



FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung iqra' Lt. IV Telp. (0411)851914 Makassar 90223



BERITA ACARA MUNAQASYAH

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar telah mengadakan sidang Munaqasayah pada :

Hari/Tanggal : Senin, 04 Juni 2018 M / 19 Ramadhan 1439 H

Tempat : Menara Iqra Lantai 4, Universitas Muhammadiyah Makassar,
Jalan Sultan Alauddin No. 259

MEMUTUSKAN

Bahwa Saudari,

Nama : **Susi Susanti**

NIM : **105 25 0191 14**

Judul Skripsi : **PENGARUH KECEPATAN DAN KETELITIAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BNI SYARIAH CABANG BIMA KOTA BIMA PROV. NUSA TENGGARA BARAT**

Dinyatakan **LULUS**

Mengetahui

Kepia

Drs. H. Mawardi Pewangi, M.Pd.I.
NIDN. 0931126249

Sekretaris

Dra. Mustahidang Usman, M.Si.
NIDN. 0917106101

Dewan Penguji :

1. Hurriah Ali Hasan, S.T.,M.E.,Ph.D
2. Dr. H. Agussalim Harrang, S.E., M.M
3. Dr. H. Siradjuddin, S.E.,M.Si
4. Hasanuddin, SE.Sy.,M.E.

Makassar, 19 Ramadhan 1439 H
04 Juni 2018 M

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Agama Islam



Drs. H. Mawardi Pewangi, M.Pd.I.
NBM. 55461



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Kantor : Jl. Sultan Alauddin No. 259 (Gedung Iqra Lantai IV) Tlp. 0411-866972. Fax. 0411-865588 Makassar 90222

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Susi Susanti
Nim : 105 250 191 14
Fakultas/Jurusan : Agama Islam/Hukum Ekonomi Syariah
Alamat/Telp : Jl.Sultan Alauddin 2 lorong 7 pasar pabentengan/085239532975
Judul Skripsi : **“ Pengaruh kecepatan dan ketelitian teller terhadap kepuasan Nasabah pada BNI Syariah Cabang Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat”**

Setelah dengan seksama memeriksa dan menulis, maka Skripsi ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diajukan dan dipertahankan dihadapan tim penguji seminar Skripsi.

Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 27 Sya'ban 1439 H

14 Mei 2018 M

Disetujui

Pembimbing I

Drs. Haery Mogat, MM
NIDN :0911116901

Pembimbing II

Fakhruddin Mansyur, SE.I., ME.I
NIDN : 0930058804



FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Ibra' Lt. IV Telp. (0411)851914 Makassar 90223



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Susi Susanti
NIM : 105 25 0191 14
Jurusan : Prodi Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Agama Islam

Dengan ini menyatakan hal sebagai berikut:

1. Mulai dari penyusunan proposal sampai selesai penyusunan skripsi ini, saya akan menyusun sendiri skripsi saya (tidak dibuatkan oleh siapapun)
2. Saya tidak akan melakukan penjiplakan (Plagiat) dalam menyusun skripsi.
3. Apabila saya melanggar perjanjian seperti pada butir 1, 2, dan 3 saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian perjanjian ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Makassar, 19 Ramadhan 1439 H
04 Juni 2018 M

Yang Membuat Pernyataan



Susi Susanti

“Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang,
kau harus terus bergerak”

(Albert Einstein)

“Kau tak akan pernah mampu menyeberangi
lautan sampai kau berani berpisah dengan
daratan”

(Christopher Colombus)

Berani berbuat berani bertanggungjawab

ABSTRAK

Susi Susanti, 2018. **Pengaruh Kecepatan dan Ketelitian Teller Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Bima, Kota. Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat** yang di bimbing oleh (Haery Mogat, dan Fakhruddin Mansyur)

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecepatan dan ketelitian teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Bima, Kota. Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat.

Adapun metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda tujuannya untuk menggambarkan keadaan obyek penelitian yang sesungguhnya untuk mengetahui pengaruh kecepatan dan ketelitian terhadap kepuasan nasabah melalui pengajuan pernyataan di dalam kuesioner kepada nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan teller berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan ketelitian teller berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga kecepatan dan ketelitian teller berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : Kecepatan dan Ketelitian Teller Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah Swt atas segala rahmat, nikmat, hidayat dan taufik-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik. Salam dan shalawat senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Shalallahu Alaihi Wasallam, keluarganya, para sahabatnya serta orang-orang yang senantiasa samengikuti ajaran-ajarannya sampai akhir zaman.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan proposal ini masih terdapat adanya kekeliruan dan kekurangan di dalamnya, baik dari sistematika penyusunannya maupun pembahasannya sehingga terwujudnya masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, demi kesempurnaannya proposal ini yang berjudul ***“Pengaruh Kecepatan dan Ketelitian Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Bima, Kota. Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat”*** Maka penulis dengan penuh rasa rendah dan ketulusan hati menerima segala bantuan moril dari semua pihak dalam memberikan kritik dan saran yang sifatnya membangun dan membina, dengan harapan proposal ini dapat lebih bermanfaat bagi para pembacanya terutama pada diri pribadi penulis demi pengembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan.

Tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah menyempatkan diri dan meluangkan waktunya disertai dengan keikhlasan dan ketulusan hati

dalam memotivasi, membimbing dan mengarahkan penulis sehingga berbagai kendala-kendala dan masalah pada tahap proses penulisan dan penyusunan serta pembahasannya dapat diantisipasi dan dilalui dengan baik sehingga berbagai harapan demi terwujudnya proposal ini dapat tercapai. Maka dari itu, melalui lembaran kata pengantar ini merupakan tempat dan peluang yang baik penulis untuk menyampaikan penghargaan yang sebaik-baiknya serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis, kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Fatahullah dan Ibu Nurmaini yang telah mengorbankan segala cucur keringatnya, waktunya dengan penuh ketabahan, kesabaran dalam mengasuh, mendidik dan membesarkan penulis, sehingga saat ini berkat doa dan jasa-jasanya yang tidak dapat terbalaskan hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
2. Bapak Dr. Abd. Rahman Rahim, SE., MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Drs. H. Mawardi Pewangi, M.Pd.I, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Ir. H. Muchlis Mappangaja, MP, selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah dan Bapak Hasanuddin, SE.Sy., ME selaku sekretaris Prodi Hukum Ekonomi Syariah.

5. Bapak Drs.Haery Mogat, MM dan Bapak Fakhruddin Mansyur, SE.I., ME.I selaku pembimbing penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Administrasi Universitas Muhammadiyah Makassar, khususnya Fakultas Agama Islam yang telah banyak menuangkan ilmunya kepada kami.
7. Kepala unit PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Bima, Kota. Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat.
8. seluruh Nasabah Bank Negara Indonesia Syariah Bima yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data.
9. Seluruh teman-teman di Fakultas Agama Islam khususnya di Jurusan Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2014 B yang selalu setia bersama-sama dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan proposal ini.
10. Special thank's for kakanda Syahrul Ramadhan, Kakanda Yeni Mutiaraningsih, Kakanda Siti Hawa, Kakanda Defi, Kakanda Afri, Kakanda Sofiatun Awalul Islamiyah, Dinda, Wahyu Bintang Ilahi, kakaknda Dewi, kakanda Jaya, Rezky Anugrah, bibi Nur, Ashabul, Erfian Sasmita, Fitri, Robbiatun, Kiki, jian, Nurlinda, Atria Ningsih, Kakanda Arifuddin, Kakanda Briansyah, Masnah, Laila, Fian, Kakanda Sry Afa, Dian, Nurbaiti, Samsuddin, Harmoko, Kakanda Farid, Kakanda Mat, Aci, Eki, Nurfitriani, Yuni, Rodiah, Pian, Kakanda Nawir, Kakanda Ilham dan seluruh anggota FK-PMR dan Best 14 MA AL-Mutmainnah tanpa terkecuali yang telah meberikan support dan dukungan kepada penulis.

Atas semua bantuannya yang telah diberikan, penulis hanya dapat memanjatkan doa kepada Allah Swt, semoga semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian proposal ini senantiasa berada dalam lindungan-Nya dan seluruh bantuannya bernilai ibadah di sisi-Nya.

Amin....

Makassar, 27 Sya'banl 1439 H
14 Mei 2018 M

Penulis

SUSI SUSANTI

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul	i
HALAMAN Judul.....	ii
Pengesahan Skripsi	iii
Berita Acara Munaqasyah.....	iv
Persetujuan Pembimbing	v
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
BAB IPENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	10
B. Kerangka Pikir	21
C. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	23

B. Lokasi dan Objek Penelitian.....	23
C. Variabel Penelitian	24
D. Populasi dan Sampel	24
E. Definisi Operasional.....	25
F. Sumber Data.....	28
G. Teknik Pengumpulan Data	28
H. Metode Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan	63
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	61
RIWAYAT HIDUP	63
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.	39
Gambar 4.2 Uji Normalitas Histogram.....	58
Gambar 4.3 Uji Normalitas P-P Plot.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Reponden Berdasarkan Umur	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap kecepatan Teller	48
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Ketelitian Teller	50
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah.....	52
Tabel 4.8	Persamaan Regresi	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kecepatan Teller.....	54
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Ketelitian Teller	55
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	55
Tabel 4.12	Hasil Uji Realibilitas Kecepatan Teller.....	56
Tabel 4.13	Hasil Uji Realibilitas Ketelitian Teller	56
Tabel 4.14	Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Nasabah	57
Tabel 4.15	Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4.16	Uji t (Persial)	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu badan usaha yang berusaha dalam bidang pelayanan jasa keuangan. Perbankan atau biasa disebut dengan bank menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Fungsi bank merupakan perantara di antara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, di samping menyediakan jasa-jasa perbankan lainnya.¹

Bank syariah memiliki peran sebagai lembaga perantara antara unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana dengan unit-unit yang lain yang mengalami kekurangan dana. Melalui bank, kelebihan tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak. Kualitas bank syariah sebagai lembaga perantara ditentukan oleh kemampuan manajemen untuk melaksanakan perannya.²

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan pada dunia perbankan dari tahun ke tahun menjadi perhatian perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan khususnya perbankan syariah. Hal ini, dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan diantara sekian

¹ Kasmir. Manajemen Perbankan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.2002.h.2

²Heri, Sudarsono. Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Yogyakarta : Ekonosia. 2004.h.56

banyaknya bank yang ada di Indonesia. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh bank adalah kepuasan nasabah agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Khususnya dalam jasa pelayanan yang dilakukan oleh seorang teller dalam upaya meningkatkan program pelayanan prima seperti yang dilakukan bank-bank syariah pada umumnya.

Program pelayanan prima kepada nasabah merupakan upaya bank untuk memberikan pelayanan terbaik, sehingga nasabah nyaman untuk melakukan transaksi dengan bank tersebut sehingga pada akhirnya akan tercipta nasabah yang loyal terhadap bank syariah tersebut. Untuk itu diperlukan standar layanan perbankan syariah agar tercipta loyalitas nasabah.

Allah SWT. Berfirmandalam surah (Al-Baqarah:2) ayat 267 sebagai berikut:

الْحَيْثُ تَيْمَمُوا وَلَا الْأَرْضِ مِنَ لَكُمْ أُخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيْبْتُمْ مِنْ أَنْفِقُوا ؕ آمَنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

﴿٢٦٧﴾ حَمِيدٌ غَنِيٌّ اللَّهُ أَنْ وَعَلِمُوا فِيهِ تُغْمِضُوا أَنْ إِلَّا بِمَا خَذِيهِ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ

Terjemahnya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri

tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.³

Standar layanan perbankan Syariah sangat penting mengingat industri perbankan berkembang semakin pesat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga meningkat dan kompleks serta membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan dan keterampilan mengenal produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Secara umum, standar layanan perbankan syariah yang harus dipenuhi, meliputi:

1. Standar penampilan petugas perbankan syariah
2. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja
3. Pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan syariah
4. Standar berkomunikasi dengan nasabah
5. Standar penanganan keluhan nasabah

Dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam penerapan standar layanan didalam lingkungan kerja di industri perbankan, maka diperlukan penerapan standar layanan di industri perbankan syariah, Untuk itu diperlukan standar layanan agar tercipta loyalitas.

Untuk itu perlu memiliki upaya agar nasabahnya loyal dalam menarik nasabah Bank Negara Indonesia Syariah melakukan berbagai cara diantaranya melalui pelayanan yang diberikan seorang

³QS. Al- Baqarah: 267

teller, seperti memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Keterlambatan dalam pelayanan kepada nasabah disebabkan karena keterbatasan jumlah petugas teller, dimana terjadi perbandingan yang nasabah dengan petugas/teller yang ada. Untuk itu seorang teller dituntut menarik, cekatan, profesional serta dapat berkomunikasi dengan nasabah, agar nasabah dan calon nasabah merasa puas karena pelayanan yang diberikan kepadanya, sehingga ia akan tetap setia dan loyal untuk menjadi nasabahnya.

Selain itu kecepatan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh pihak lembaga keuangan. Kecepatan pelayanan terdapat di dalam kualitas pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pada dasarnya berarti sebuah satuan dari pergerakan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu hal. Sementara layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Jadi dapat diartikan kecepatan layanan adalah seberapa cepat aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk berinteraksi dengan konsumen dengan barang atau jasa yang diberikan. Kecepatan pada umumnya menjadi indikator dari kualitas pelayanan yang kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.⁴

Kecepatan suatu pelayanan dalam perusahaan jasa akan menimbulkan suatu kesan atau nilai baik dari pelanggan. Nilai pelangganyang baik dibutuhkan suatu perusahaan guna meningkatkan penjualan dari minat loyalitas secara tidak langsung. Begitu pula dengan ketelitian merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah pada suatu lembaga keuangan atau bank pada umumnya.

Ketelitian dibutuhkan oleh manusia dalam melakukan dan menjalani aktivitas sehari-hari, baik dalam bekerja, belajar, bermain, dan melakukan aktivitas yang lainnya. Ketelitian sendiri memiliki makna perbandingan dari informasi yang benar dengan jumlah seluruh informasi yang dihasilkan pada suatu proses pengolahan data dengan akurasi yang tepat.

Ketelitian merupakan kesesuaian diantara beberapa data pengukuran yang sama yang dilakukan secara berulang. Tinggi rendahnya tingkat ketelitian hasil suatu pengukuran dapat dilihat dari harga deviasi hasil pengukuran. Ketelitian atau ketepatan adalah kedekatan hasil uji antara hasil yang diperoleh dengan nilai yang sebenarnya (*true value*) atau dengan nilai referensinya.⁵

⁴Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran, Yogyakarta, Andi. 2004. h.349.

⁵Chan, K., Y. P. Chung, and W-M. Fong, 2004. "The informational role of stock and opinion volume", *Review of Financial Studies* 15.h. 1049-1075.

Sebelum penelitian ini dilakukan, telah ada beberapa peneliti yang telah melakukan penelitian dengan tema yang sama. Penelitian-penelitian yang terdahulu ini berguna sebagai masukan-masukan agar dapat memberikan arahan kinerja dan perkuatan definitif pada penelitian ini. Adapun peneliti-peneliti terdahulutersebut adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Gita Rosita Dewi (2004) dalam judul penelitiannya “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung pada PT. BRI, Cabang Blitar Menunjukkan bahwa hasil diantara Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh yang signifikan baik secara simultan atau secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Variabel yang paling dominan adalah variabel *Assurance*.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Rizqi Amalia (2004) dalam judul penelitiannya “Analisis Usaha Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan”, menunjukkan bahwa usaha pelayanan yang paling memuaskan yaitu faktor fasilitas dan kebersihan rumah Sakit Siti Khodijah dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 104,52 %.
3. penelitian yang dilakukan oleh Indah Triastuti (2006) dalam judul penelitiannya “Analisis Kepuasan konsumen Terhadap Jasa Angkutan Kereta Api Argo Angrek di Pekalongan”. Menunjukkan bahwa faktor kebersihan dan kereta api selalu terjaga adalah

paling memuaskan dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 103,83 %.

Dalam uraian yang dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kecepatan dan ketelitian teller terhadap kepuasan nasabah. Maka dari itu penulis mengangkat judul :“Pengaruh Kecepatan dan Ketelitian Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Bima”.

Pelayanan teller pada Bank Negara Indonesia Syariah melakukan pelayanan yang memenuhi standar layanan yang telah ditetapkan oleh bank pada umumnya, yang berpotensi pada kepuasan nasabah. Kecepatan dan ketelitian teller terhadap pelayanan akan pemilihan objek pada Bank Negara Indonesia Syariah Bima disebabkan terdapat fenomena awal yang terlihat yakni adanya komunikasi dari nasabah langsung yang cenderung lama dan kadang terjadinya selisih. Sehubungan dengan ini dikarenakan banyaknya jumlah nasabah yang tidak dapat di prediksi sebelumnya sehingga membuat teller sebanyak (dua orang) kewalahan. Dikarenakan jumlah teller yang relatif sedikit dibandingkan dengan jumlah nasabah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang di kemukakan diatas, maka yang menjadi masalah pokok sehubungan dengan judul yang dibahas adalah :

1. Apakah kecepatan layanan teller berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT BNI Syariah Cabang Bima?

2. Apakah ketelitian teller berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT BNI Syariah Cabang Bima?
3. Apakah kecepatan dan ketelitian teller secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT BNI Syariah Cabang Bima?

C. Tujuan Penelitian

Berasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecepatan teller terhadap kepuasan nasabah pada PT BNI Syariah Cabang Bima.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh ketelitian teller terhadap kepuasan nasabah pada PT BNI Syariah Cabang Bima.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecepatan dan ketelitian teller secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT BNI Syariah Cabang Bima.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi Bank Negara Indonesi Syariah Bima guna selangkah lebih maju lagi dalam memperhatikan nasabah sehingga nasabah dapat mendapat pelayanan melalui produk dan jasa yang memuaskan.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Sebagai bahan pustaka dan referensi dalam mengembangkan wawasan ilmu pengetahuan serta bagi kalangan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih mendalam dengan objek yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep tentang Teller

a. Kecepatan Teller (X1)

Teller merupakan karyawan bank yang sering bahkan banyak bertemu dengan nasabah baik itu nasabah aktif maupun nasabah non aktif, yang datang untuk bertransaksi pada bank baik itu transaksi tunai maupun non tunai. Maka dari itu dibutuhkan kecepatan dari pelayanan seorang teller agar tidak membuat nasabah merasa lama untuk menunggu. Kecepatan pada umumnya menjadi indikator dari kualitas pelayanan yang kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.⁶

Tujuan penerapan sistem teller untuk meningkatkan mutu pelayanan nasabah secara langsung, cepat dan aman. Untuk mencapai pelayanan itu diperlukan syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Mempercepat penerimaan dan pembayaran uang tunai dari bank dan kepada nasabah bank.
- 2) Meningkatkan profesionalisme, efektifitas dan kemandirian karyawan teller dapat melaksanakan tugas-tugasnya.

⁶Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran, Yogyakarta, Andi. 2004.h.349.

- 3) Mempertegas dan memperbesar tanggung jawab teller.
- 4) Meningkatkan kepercayaan nasabah bank kepada bank bersangkutan.

Berdasarkan syarat-syarat tersebut maka kecepatan teller dinilai dari :

- a) Kecepatan teller menangani penerimaan maupun pembayaran uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah.
- b) Kecepatan teller melaksanakan tugasnya yaitu untuk memverifikasi untuk memastikan keabsahan tandatangan nasabah.
- c) Kecepatan teller untuk bekerja secara tepat, jujur dan ramah serta mampu bekerja sekalipun dibawah tekanan.
- d) Kecepatan teller dalam mengatasi permasalahan terkait tugasnya.

b. Ketelitian teller(X_2)

Ketelitian merupakan salah satu hal yang penting diperhatikan dalam bertransaksi, lebih kepada lembaga keuangan maupun bank pada umumnya yang cenderung sensitif karna berhubungan dengan pelayanan teller terhadap kepercayaan dan kepuasan nasabah pada suatu bank. Maka dari itu, tingkat ketelitian serta ketepatan akan menunjang persepsi positif dari nasabah terkait dengan pelayanan teller.

Ketelitian meliputi ketepatan yang dimana ketepatan merupakan kesamaan atau kedekatan suatu hasil pengukuran dengan angka atau data yang sebenarnya. Ketelitian atau ketepatan adalah kedekatan hasil

uji antara hasil yang diperoleh dengan nilai yang sebenarnya (*true value*) atau dengan nilai referensinya.⁷

Pentingnya ketelitian pada pelayanan teller bertujuan untuk meminimalkan terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh teller seperti :

- 1) Kesalahan pemindahbukuan terhadap uang nasabah
- 2) Kesalahan penghitungan jumlah uang nasabah
- 3) Kesalahan selisih jumlah uang nasabah
- 4) Kesalahan pemalsuan tanda tangan oleh nasabah.

Berdasarkan jenis-jenis kesalahan di tersebut maka indikator dari ketelitian teller berdasarkan fenomena di bank adalah :

- a) Ketelitian teller menangani penerimaan maupun pembayaran uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah.
- b) Ketelitian teller melakukan pengecekan terhadap uang palsu atau tidak yang dibawa oleh nasabah.
- c) Ketelitian teller pada jumlah uang yang dibawa nasabah apabila ada perselisihan nilai uang yang dihitung dengan pengakuan nasabah maka seorang teller wajib menghitungnya kembali.
- d) Ketelitian teller melakukan verifikasi untuk memastikan keabsahan tandatangan nasabah.

⁷Chan, K., Y. P. Chung, and W-M. Fong, 2004. "The informational role of stock and opinion volume", *Review of Financial Studies* 15.h. 1049-1075.

2. Kepuasan Nasabah (Y)

kepuasaan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas dan senang. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.⁸ Sedangkan Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi.⁹

Berdasarkan berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi yang dilakukan konsumen pasca konsumsi mencakup harapan kinerja harapan.¹⁰

⁸Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. Prinsip-prinsip Pemasaran. (Alih bahasa Bob Sabran). Jilid 1. Edisi kedua belas. Erlangga, Jakarta. (Buku asli edisi 12).2008.h.138.

⁹Rangkuti, Freddy. Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.2002.h.30.

¹⁰Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran, Yogyakarta, Andi. 2004.h.349.

a. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan

Lupiyoadi menjelaskan bahwa ada lima faktor utama harus diperhatikan oleh pihak perusahaan dalam menentukan kepuasan pelanggan. Kelima faktor tersebut dapat dipaparkan sebagai berikut:¹¹

1) Kualitas Produk

Pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas

2) Kualitas Pelayanan

Pada industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan kepercayaan diri serta mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

¹¹Lupiyoadi, Rambat. Manajemen Pemasaran Jasa, Teori Praktika, Edisi Pertama. PT. Salemba Empat Patria, Jakarta. 2000.h.158.

5) Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa.

b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabah (juga pelanggan dan perusahaan pesaing). Menurut Kotler metode-metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:¹²

1) Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berwawasan dan berorientasi pelanggan akan membuat pelanggan memberikan saran atau keluhan, misalnya dengan memberikan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan atau keluhan, penempatan kotak saran. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan perusahaan dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2) Survei pelanggan

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga akan memberikan pesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian

¹²Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. Prinsip-prinsip Pemasaran. (Alih bahasa Bob Sabran). Jilid 1. Edisi kedua belas. Erlangga, Jakarta. (Buku asli edisi 12). 2008.h.124.

terhadap pelanggan mereka. Pengukuran kepuasan pelanggan dengan memakai metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya:

a) Directly reported satisfaction

Pengukuran secara langsung menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

b) Derived Dissatisfaction

Pertanyaan yang diajukan dua hal utama, yakni besarnya harapan nasabah terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

c) Problem Analysis

Pada teknik ini, responden diminta mengungkapkan masalah yang dihadapi yang berkaitan dengan produk atau jasa dan memberikan saran-saran perbaikan.

d) Importance-Performance Analysis

Dalam teknik ini responden diminta untuk merengking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta merengking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

e) *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai nasabah potensial produk perusahaan. Kemudian *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan nasabah dan menangani setiap keluhan pelanggan.

f) *Lost Customer Analysis*

Metode ini sedikit unik, perusahaan berusaha menghubungi para nasabahnya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan nasabah adalah bentuk perasaan senang atau kecewa nasabah yang merupakan hasil perbandingan antara performa produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Indikator kepuasan nasabah meliputi : ¹³

➤ Kualitas Produk

Pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas.

¹³Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2002.h.30.*

➤ Kualitas Pelayanan

Pada industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

➤ Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan kepercayaan diri serta mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

➤ Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

➤ Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa.

3) Kualitas Layanan

Untuk menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu bank adalah kemampuan bank dalam memberikan layanan kepada nasabah.

Hasibuan mendefinisikan bahwalayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya.¹⁴

Layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, dan layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Atau dengan kata lain bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Sentuhan pelayanan nasabah yang pas akan berperan dalam memberikan nilai lebih terhadap kualitas penerimaan (persepsi) pelanggan terhadap jasa pelayanan secara keseluruhan. Menurut Zeithami, Persuratman and Berry dalam buku Lupiyoadi kriteria penentu kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi, antara lain: ¹⁵

- a. *Tangibels* (bukti fisik), merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menyediakan dan menampilkan sarana dan prasarana fisik keadaanlingkungan.
- b. *Reability* (kehandalan), merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan akurat. Kinerjanya

¹⁴Hasibuan, S.P. Malayu.Manajemen Dasar,Pengertian, dan Masalah, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta. 2004.h.152.

¹⁵Lupiyoadi, Rambat. Manajemen Mutu Terpadu, Teori Praktika, Edisi Pertama, PT. Salemba Empat Patria, Jakarta. 2001.h.148.

didasarkan pada kecepatan dan ketelitian pelayanan, kelengkapan penyediaan dan kemudahan.

- c. *Responsiveness* (daya tanggap), merupakan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) serta tanggap dalam menghadapi setiap permasalahan pelanggan.
- d. *Assurance* (jaminan), merupakan kemampuan dalam memberikan kepastian pelayanan untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- e. *Emphaty* (perhatian), merupakan kemampuan dalam memberikan perhatian dan kepedulian secara pribadi kepada pelanggan serta berupaya memahami keinginan pelanggan. Sehingga pelanggan akan merasa diperhatikan dan akan loyal terhadap perusahaan.

Menurut Kasmir ciri-ciri layanan yang baik antara lain :¹⁶

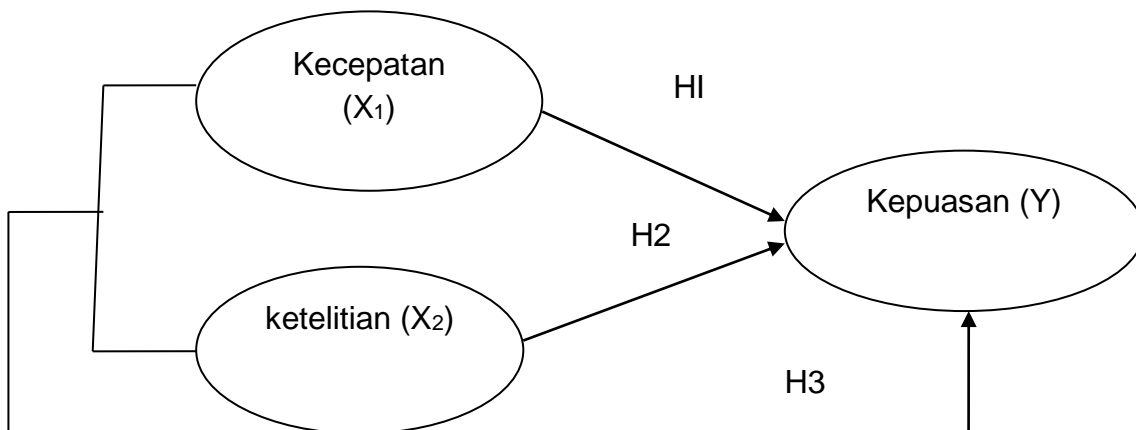
- Tersedianya karyawan yang baik
- Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- Mampu melayani secara tepat
- Mampu berkomunikasi
- Memberikan jaminan kerahasiaan dan pengetahuan yang baik

¹⁶Kasmir. Etika Customer Service, PT. Rajawali Grafindo Persada, Jakarta. 2005.h.34.

- Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah .

B. Kerangka Pikir

Berdasarkan kajian teori yang sudah dibahas di atas dapat diuraikan kerangka pikir mengenai pengaruh kecepatan dan ketelitian terhadap kepuasan Nasabah pada PT BNI Syariah CabangBima, Kota.Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat kerangka pikir yaitu sebagai berikut :



Keterangan :

Pada gambar 2.1 peneliti akan menguji pengaruh X_1 (Kecepatan) terhadap Y (Kepuasan), X_2 (Ketelitian) terhadap Y (Kepuasan) serta X_1 (Kecepatan) dan X_2 (Ketelitian) secara bersama berpengaruh terhadap Y (Kepuasan).

C. Hipotesis

Hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Diduga kecepatan layanan teller berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PTBank Negara Indonesia Syariah Cabang Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat.
2. Diduga ketelitian teller berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Bima,Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat.
3. Diduga kecepatan dan ketelitian tellersecara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, karena data diperoleh dari hasil pengamatan langsung pada daerah Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu peneliti menjelaskan pengaruh utama antara variabel-variabel pengujian hipotesis.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang informasi atau datanya dianalisis menggunakan teknik statistik. Dengan demikian, hipotesis pada penelitian kuantitatif diuji dengan prosedur pengujian statistik.¹⁷ Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini, memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dan hubungan-hubungan kuantitatif.

B. Lokasi dan Objek Penelitian

Penulis akan melakukan penelitian pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Bima, Jalan Sultan Hasanuddin No.4 Kota Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat.

¹⁷Ronny Kountur, Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Edisi Revisi 2. Jakarta: Penerbit PPM, 2007.h. 105.

C. Variabel Penelitian

Variabel yang menjadi tujuan penelitian Penulis adalah Kecepatan Teller sebagai variabel bebas X_1 , Ketelitian sebagai variabel bebas X_2 dan Kepuasan sebagai variabel terikat (Y).

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan populasi adalah Nasabah Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat dimana berdasarkan data yang ada di tahun 2016 berjumlah 4.516 orang.

Dari populasi tersebut, maka ditarik kesimpulan bahwa sampel yaitu sebagian populasi yang akan diteliti dan dianggap *representative* untuk mewakili populasi.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dengan criteria sampel yaitu sudah 1 tahun menjadi nasabah aktif. Penentuan besarnya sampel dengan menggunakan metode *Slovin* dengan rumus sebagai berikut :¹⁸

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

Keterangan:

¹⁸Sugiyono. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Ketujuh. Bandung : Alfabeta. . 2009.h.72.

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

$$n = \frac{4516}{1 + 4516(0,10)^2}$$

= 97,83 atau digenapkan menjadi 100 sampel

E. Definisi Operasional

1. Kecepatan Teller (X_1)

Kecepatan pelayanan teller yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas bank yang menangani penerimaan maupun pembayaran transaksi uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah dengan waktu yang seefisien mungkin. Indikator dari kecepatan teller yaitu :

- a. Kecepatan teller menangani penerimaan maupun pembayaran uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah.
- b. Kecepatan teller melaksanakan tugasnya yaitu untuk memverifikasi untuk memastikan keabsahan tandatangan nasabah.
- c. Kecepatan teller untuk bekerja secara tepat, jujur dan ramah serta mampu bekerja sekalipun dibawah tekanan.
- d. Kecepatan teller dalam mengatasi permasalahan terkait tugasnya.

2. Ketelitian Teller (X_2)

Ketelitian meliputi ketepatan yang dimana ketepatan merupakan kesamaan atau kedekatan suatu hasil pengukuran dengan angka atau data yang sebenarnya. Ketelitian atau ketepatan adalah kedekatan hasil uji antara hasil yang diperoleh dengan nilai yang sebenarnya (*true value*) atau dengan nilai referensinya.¹⁹

Ketelitian pelayanan seorang teller sangat berpengaruh pada tingkat loyal dan kepuasan nasabah dan tidak mengilangkan rasa kepercayaan nasabah. Indikator dari ketelitian teller yaitu :

- a. Ketelitian teller menangani penerimaan maupun pembayaran uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah.
- b. Ketelitian teller melakukan pengecekan terhadap uang palsu atau tidak yang dibawa oleh nasabah.
- c. Ketelitian teller pada jumlah uang yang dibawa nasabah apabila ada perselisihan nilai uang yang dihitung dengan pengakuan nasabah maka seorang teller wajib menghitungnya kembali.
- d. Ketelitian teller melakukan verifikasi untuk memastikan keabsahan tandatangan nasabah.

3. Kepuasan Nasabah (Y)

kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan nasabah

¹⁹Chan, K., Y. P. Chung, and W-M. Fong, 2004. "The informational role of stock and opinion volume", *Review of Financial Studies* 15.h. 1049-1075.

adalah bentuk perasaan senang atau kecewa nasabah yang merupakan hasil perbandingan antara performa produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.²⁰ Indikator kepuasan nasabah meliputi :

➤ Kualitas Produk

Pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas.

➤ Kualitas Pelayanan

Pada industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

➤ Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan kepercayaan diri serta mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

➤ Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

➤ Biaya

²⁰Rangkuti, Freddy. Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2002.h.30.

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa.

F. Sumber Data

1. Data primer yaitu data diperoleh secara langsung melalui kuesioner yang disebar dan wawancara pada responden serta data lain yang menunjang pokok pembahasan ini.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan informasi dan dokumen-dokumen, serta literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dipergunakan dalam proses pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri atas metode observasi, angket atau kuesioner, dokumentasi, dan metode wawancara untuk melengkapi data yang diperoleh melalui angket.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang dilakukan. Pada waktu melakukan observasi, analis sistem dapat ikut juga berpartisipasi atau hanya mengamati saja orang-orang yang sedang melakukan suatu kegiatan tertentu yang diobservasi.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pernyataan atau pertanyaan terbuka atau tertutup, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin. Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternative yang ada, yaitu:

1.	SS	SangatSetuju
2.	S	Setuju
3.	N	Netral
4.	TS	TidakSetuju
5.	STS	SangatTidakSetuju

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/ tulisan, wasiat, buku, undang-undang, dan sebagainya. Dalam arti umum dokumentasi merupakan sebuah pencarian, penyelidikan, pengumpulan, pengawetan, penguasaan, pemakaian dan penyediaan dokumen.

Dokumentasi ini digunakan untuk mendapatkan keterangan dan penerangan pengetahuan dan bukti. Dalam hal ini termasuk kegunaan dari arsip perpustakaan dan kepustakaan. Dokumentasi biasanya juga digunakan dalam sebuah laporan pertanggung jawaban dari sebuah acara.

H. Metode Analisis Data

1. Teknik Pengukuran

Data yang diperoleh berupa jawaban dari responden terhadap pernyataan yang diajukan, diberikan penilaian/skor dan dikategorikan dengan menggunakan skala 5 tingkat (*skala likert*) yaitu :

Skor 5 = sangat setuju (SS)

Skor 4 = setuju (S)

Skor 3 = cukup setuju (CS)

Skor 2 = tidak setuju (TS)

Skor 1 = sangat tidak setuju (STS)

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (Pelayanan teller) terhadap variabel dependen (Kepuasan nasabah).

Analisis data akan menggunakan *software SPSS 16.0 For Windows*.²¹

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

²¹Riduwan. Dasar-dasar Statistika. Bandung : Alfabeta. 2003.h.252-253.

Keterangan :

Y = Kepuasan nasabah

a = Konstanta

b_1b_2 = Parameter regresi

x_1 = Kecepatan pelayanan teller

x_2 = Ketelitian pelayanan teller

e = Standar error

3. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkatan keandalan alat ukur yang digunakan.

Menurut pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui validitas dari setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yaitu dengan menguji korelasi antara skor item dengan skor total. Jika koefisien korelasi tiap faktor tersebut lebih dari 0,05 maka menunjukkan pertanyaan atau pernyataan tersebut valid, dengan menggunakan *software SPSS 16.0*.²²

4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan kemampuan suatu instrument untuk diuji kembali dengan memberikan hasil yang relatif konstan. Suatu instrumen dikatakan *reliable* jika memberikan hasil yang relative sama jika diuji secara berulang-ulang. *Reliable* jika nilai *CronbachAlpha* ≥ 0.60 .

²²Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), Bandung : Alfabeta. 2011.h.361.

5. Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik. Pengujian ini dilakukan agar estimasi yang diperoleh benar-benar *relevan*.

untuk kemudian dianalisis. Pengujian asumsi klasik meliputi :

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini berarti bahwa antar variabel independen yang terdapat dalam memiliki hubungan sempurna atau mendekati koefisien korelasinya. Tinggi atau bahkan satu (Algifari dalam Mustikasari : 2014) model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas, dengan kata lain tidak terjadi multikolinieritas. Salah satu cara yang mendeteksi kolonieritas dilakukan dengan mengkorelasikan antara variabel bebas dan apabila korelasinya signifikan maka antar variabel bebas tersebut multikolinieritas. Koefisien antar variabel independen haruslah di bawah 0,05. Jika korelasi kuat maka terjadi problem multikol (Santoso dalam Mustikasari : 2014).

b. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan pada model-model penelitian yang di ajukan. Uji normalitas bertujuan untuk mendeteksi pada distribusi data dalam suatu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data yang memiliki distribusi yang normal.

c. Uji t (Persial)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak pengujian dilakukan sebagai berikut :

- a) Bila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b) Bila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya ada pengaruh variabel

d. Uji F (Simultan)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Unit Penelitian

PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota.Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat merupakan lembaga keuangan perbankan Syariah, dimana untuk meningkatkan pendapatan, bank syariah harus memperhatikan hal-hal yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam memilih produk bank serta pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan persepsi mereka, sehingga dapat membuat nasabah loyal.Oleh karena itu perlunya dilakukan penelitian pengaruh kecepatan dan ketelitian teller terhadap kepuasan nasabah.

Untuk makin mendekati diri dengannasabah, maka salah satu penunjang adalah bank memberikan pelayanan yang bagus yang berpotensi pada kenyamanan nasabah dengan memperkerjakan pegawai yang handal yang dapat melayani nasabah dengan pelayanan prima dalam melakukan transaksi.Seperti itulah yang dilakukan olehPT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Bima, Kota. Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat dengan pelayanan kecepatan dan ketelitian teller yang memberikan kemudahan serta kepuasan tersendiri bagi nasabah dalam pelayanan yang baik dan bagus.

1. Sejarah PT. Bank Negara Indonesia Syariah

Bank Negara Indonesia atau BNI Syariah adalah lembaga perbankan di Indonesia. Bank ini semula bernama Unit Usaha Syariah Bank Negara Indonesia yang merupakan anak perusahaan PT.BNIPersero, Tbk. Sejak 2010, unit BNI Syariah berubah menjadi Bank umum Syariah dengan nama PT Bank BNI Syariah. Dalam struktur manajemen organisasinya, Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah), dipimpin oleh seorang Direktur Utamayang saat ini dijabat oleh Abdullah Firman Wibowo. Bank BNI Syariah adalah salah satu Bank Syariah yang maju dan besar. Produknya Bank BNI Syariah pada tanggal 9 Februari 2008, BNI Unit Usaha Syariah (BNISyariah) bersama dengan *Mastercard Worldwide* meluncurkan *Hasanah Card*. Sebagaimana diatur dalam fatwa Dewan Syariah Nasional dan bertujuan untuk memudahkan sistem pembayaran serta sebagai jaminan atas 5 setiap transaksi pembelian barang dan jasa.⁷ Lembaga keuangan ini merupakan perusahaan perbankan milik negara yang pertama kali mengusungkan sistem keuangan syariah. Tentu saja pastinya dalam BNI syariah juga terdapat sistem kartu kredit yang pastinya berlabelkan syariah.

PT Bank Negara Indonesia Syariah Tbk didirikan oleh Margono Djojohadikusumo, yang merupakan satu dari anggota BPUPKI, lalu mendirikan bank sirkulasi/sentral yang

bertanggung jawab menerbitkan dan mengelola mata uang RI. Margono berjasa besar atas perkembangan bisnis atau usaha perbankan di Indonesia. Karena Margono adalah seorang pionir, maka dia berhasil menanamkan nilai-nilai dan cara pandang bisnis perbankan di Indonesia, menggantikan peranan *De Javasche Bank* pada era penjajahan.

a. Awal pendirian

Pada mula Maret 2000 dibuka tim proyek cabang syariah dengan tujuan untuk memperluas segmen pasar. Pada tanggal 29 April 2000 dibuka lima cabang perdana, saat ini telah terdapat 2 cabang syari'ah prima dan 12 cabang reguler dan 14 KCPS. PT. Bank BNI Tbk membentuk Unit Usaha Syariah (UUS) untuk merespon kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih tahan terhadap krisis ekonomi. Dimulai dengan lima kantor cabang yakni di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin.

Tanggal 8 Juli 2002 sejalan dengan peningkatan *load business*, organisasi unit usaha syari'ah ditingkatkan menjadi Divisi Usaha Syariah (USY). UUS BNI menghasilkan laba pertama sebesar Rp.7,189 miliar dengan dukungan tujuh cabang.

November 2004 BNI Syariah mendapatkan penghargaan sebagai "*the most profitable islamic bank*" dari bank Indonesia berkat kinerja Bank BNI Syariah selama 1 tahun 2003. Berturut-

turut UUS BNI mendapatkan penghargaan *the most profitable* bank diantara dua BUS dan delapan UUS.

Pembentukan tim implementasi bank umum syariah yang akan mentransformasikan UUS BNI menjadi PT.Bank BNI Syariah sebagai implementasi dari UU Perbankan Syariah No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah didukung dengan peraturan bank indonesia No.11/10/PBI/2009 tanggal 19 maret 2009 tentang pemisahan unit usaha syariah dari bank konvensional

b. Perkembangan Bisnis

BNI Syariah siap memasuki pasar, awal 2010. Unit syariah Bank BNI resmi melakukan pemisahan (*spin off*) dari induknya. Para pemegang saham dan dewan komisaris BNI telah menyetujui rencana BNI Syariah itu menjadi bank umum murni syariah. Berdasarkan surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/41/KEP.GBI/2010, PT.Bank BNI Syariah resmi beroperasi sebagai bank umum syariah pada tanggal 19 juni 2010 dengan 27 kantor cabang, 31 kantor cabang pembantu dan 600 kantor cabang BNI konvensional yang selalu triliun, naik 21% dari juni 2010.

PT. Bank BNI Syariah melakukan laba Rp.66 *miliar* dengan dukungan 38 cabang, 54 kantor cabang pembantu, 4 kantor kas, serta lebih dari 1.000 syariah *channeling outlet* BNI (SCO BNI) dengan total aset Rp.8,4 *triliun* pada akhir desember 2011.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja

b. Misi

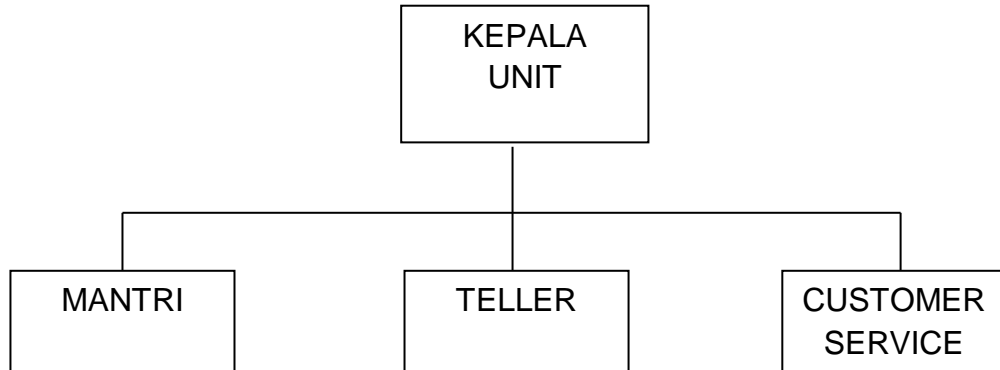
- Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan
- Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah
- Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
- Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah
- Menjadi aturan tata kelola perusahaan yang amanah

3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu kerangka dasar menyeluruh yang mempersatukan bagian-bagian yang ada dalam suatu perusahaan, sehingga bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Struktur organisasi dibentuk sebagai alat bantu bagi pimpinan untuk mengkoordinir aktivitas-aktivitas perusahaan dengan maksud agar setiap anggota dapat bekerja dengan efektif dan efisien. Struktur organisasi Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov.Nusa Tenggara barat.

a. Stuktur organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



Sumber : Bank Negara Indonesia Syariah Cab. Bima, 2018

b. Uraian tugas dan tanggungjawab

1) Kepala Unit

Tugas dan wewenangan

- a) Bertanggung jawab atas semua operasional di BNI Syariah Unit.
- b) Sebagai pengawas penuh terhadap operasional BNI Syariah Unit.
- c) Pemegang *password* BNI Syariah Unit.
- d) Memegang wewenang putusan pinjaman dan simpanan sesuai dengan SK ketetapan dari kantor cabang.
- e) Bertanggung jawab atas proses data di BNI Syariah Unit
- f) Bertanggung jawab atas pekerja BNI Syariah Unit itu sendiri.

2) Mantri

Tugas dan tanggung jawab

- a) Memproses dan pemeriksa pinjaman.
- b) Sebagai tenaga *marketing* produk-produk BNI Syariah Unit.
- c) Bertanggung jawab terhadap proses pinjaman.
- d) Bertanggung jawab terhadap pinjaman.
- e) Bertanggung jawab terhadap tunggakan-tunggakan yang terjadi akibat keterlambatan nasabah membayar pinjaman.
- f) Bertanggung jawab terhadap proses keaslian pinjaman dan pengecekan jaminan.

3) Teller

Tugas dan tanggung jawab

- a) Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.
- b) Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
- c) Pemeriksaan Kas dan membayarkan penarikan uang pelanggan setelah memverifikasi data, jumlah uang dan memastikan akun pelanggan memiliki dana yang cukup untuk penarikan.

- d) Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.
- e) Pemeriksaan *cashing*, penyetoran, transfer
- f) Bertanggung jawab terhadap aliran uang tunai
- g) Penebusan obligasi tabungan.
- h) Membangun dan Mempertahankan Hubungan Interpersonal Mengembangkan hubungan kerja yang konstruktif dan kooperatif dengan orang lain, dan menjaga mereka dari waktu ke waktu.
- i) Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.
- j) Meneliti keabsahan bukti kas kepada *supervisor/AMO* baik selama jam pelayanan kas maupun ahir hari agar keamanan kas dapat terjaga.

4) *Customer Service*

Tugas dan tanggung jawab

Adapun tugas dan tanggung jawab *customer service* yaitu :

- a) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Di samping itu memberikan informasi se jelas

mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.

- b) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
- c) Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- d) Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- e) Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- f) Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
- g) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Setelah melakukan penelitian terhadap pengaruh Kecepatan dan Ketelitian Teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank

Negara Indonesia Syariah Bima, Kota.Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat. Dimana dalam melakukan penelitian ini, ditetapkan 100 orang nasabah yang dijadikan responden. Sedangkan teknik penarikan sample menggunakan metode *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden yaitu nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota.Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat. Nampak bahwa semua responden telah mengembalikan serta mengisi kuesioner secara lengkap dan benar, sehingga dari 100 responden maka karakteristik responden di bagi menjadi 4 kelompok yakni umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan dan diuraikan satu persatu sebagai berikut :

a. Umur Responden

Umur responden merupakan salah satu hal yang penting dalam suatu penelitian, karena umur responden akan mempengaruhi pendapat mereka mengenai suatu objek. Dimana semakin tinggi umur responden maka pengalaman yang dimiliki semakin banyak. Untuk lebih jelasnya akan digambarkan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Reponden Berdasarkan Umur

No	Usia	Frekuensi Jawaban	
		Responden (Orang)	Presentase (%)
1	17-20 tahun	10	10
2	>20-30 tahun	32	32
3	>30-40 tahun	41	41
4	>40 tahun	17	17
	Jumlah	100	100

Sumber : data primer diolahversi SPSS 16.0,2018

Tabel 4.1 yaitu responden berdasarkan umur terlihat bahwa dalam sampel ini umur responden >30-40 tahun sebesar 41 orang atau 41%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar umur nasabah tergolong umur cukup produktif, dimana dengan umur nasabah yang cukup produktif maka dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menilai kecepatan dan ketelitian teller pada PT.Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota.Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat.

b. Jenis Kelamin Responden

Responden berdasarkan jenis kelamin merupakan suatu hal yang cukup penting dalam suatu penelitian, dikelompokkan ke dalam 2 kategori yaitu laki-laki dan perempuan.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	56	56
Perempuan	44	44
Jumlah	100	100

Sumber : data primer diolah Versi SPSS 16.0,2018

Tabel 4.2 yakni karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, terlihat bahwa responden laki-laki sebesar 56 orang atau 56% dan responden perempuan sebesar 44 orang atau 44%. Ini berarti bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak.

c. Pekerjaan Responden

Karakteristik responden merupakan salah satu jenis pekerjaan yang mencerminkan status ekonomi sosial seseorang dalam penilaian suatu bank. Data identitas responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	5	5
PNS	13	13
Wiraswasta	46	46
Pegawai Swasta	12	12
TNI/Polri	5	5
Lainnya	19	19
Jumlah	100	100

Sumber : data primer diolah Versi SPSS 16.0, 2018

Tabel 4.3 yakni data responden yang berdasarkan pekerjaan, maka jenis pekerjaan responden terbesar adalah Wiraswasta yakni sebesar 46 orang atau 46%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar yang menjadi nasabah PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat adalah memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta.

d. Pendidikan responden

Tingkat pendidikan merupakan suatu hal yang penting bagi suatu bank. Adapun karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
SD	-	-
SLTP	9	9
SMA	24	24
Diploma	20	20
Sarjana	47	47
Jumlah	100	100

Sumber : data primer diolah Versi SPSS 16.0, 2018

Tabel 4.4 yakni data responden berdasarkan pendidikan, yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang terbesar adalah sarjana yakni sebesar 47 orang atau 47% hal ini berarti bahwa sebagian besar nasabah PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota.Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat adalah sarjana.

2. Deskripsi variabel

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecepatan dan ketelitian teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota.Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu, variabel bebas yaitu kecepatan dan ketelitian dan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah, adapun masing-masing variabel dapat dijelaskn sebagai berikut :

- a. Kecepatan adalah keinginan manusia untuk memiliki dan menikmati barang atau jasa yang dapat memberikan kepuasan bagi jasmani dan rohani untuk kelangsungan hidupnya. Untuk lebih jelasnya disajikan sebagai berikut.

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Terhadap kecepatan Teller

N O	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS	Skor	Rata- rata
Kecepatan Pelayanan Teller								
1	Diperlukan kecepatan teller menangani penerimaan maupun pembayaran uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah.	-	-	11	44	45	434	4,3
2	Diperlukan kecepatan teller dalam melaksanakan tugasnya yaitu untuk memverifikasi untuk memastikan keabsahan tandatangan nasabah.	-	-	10	47	43	433	4,3
3	Diperlukan kecepatan teller untuk bekerja secara tepat, jujur dan ramah serta mampu bekerja sekalipun dibawah tekanan.	-	-	9	36	55	446	4,4
4	Diperlukan kecepatan teller dalam mengatasi permasalahan terkait tugasnya.	-	-	9	44	47	438	4,3
Rata-rata							437	

Sumber : data primer diolah Versi SPSS 16.0, 2018

Dari data yang ada, hasil tabulasi yang telah diolah peneliti dapat menyimpulkan sama dengan tabel 4.5, dengan Skala Likert yang telah ditetapkan sebelumnya jawaban cenderung beragam dengan segala bentuk pertanyaan mengenai kepuasan nasabah. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kecepatan teller dengan nilai rata-rata 4,4 responden cenderung memberikan jawaban sangat setuju, kemudian kedua nilai rata-rata 4,3 responden cenderung menjawab setuju.

Berdasarkan hal diatas dapat dijelaskan, dengan melihat indikator pertama tentang diperlukan kecepatan teller menangani penerimaan maupun pembayaran uang tunai maupun non tunai, di tanggapi sebanyak 45 orang. Indikator kedua mengenai diperlukan kepuasan nasabah terhadap kecepatan teller dalam melaksanakan tugasnya yaitu untuk memverifikasi untuk memastikan keabsahan, tandatangan nasabah ditanggapi 47 orang.

Indikator ketiga mengenai diperlukan kecepatan teller untuk bekerja secara tepat, jujur dan ramah serta mampu bekerja sekalipun dibawah tekanan, jawaban terbanyak yaitu sangat setuju sebanyak 55 orang. Untuk indikator keempat mengenai diperlukan kecepatan teller dalam mengatasi

permasalahan terkait tugasnya, rata-rata responden menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang.

- b. Ketelitian Teller adalah suatu hal ini yang sangatlah penting dan merupakan tindakan positif dalam suatu tanggungjawab sebagai teller, karena kejelian dan ketetapan seorang teller yang mampu mempengaruhi kenyamanan dan kepercayaan nasabah pada bank.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Ketelitian Teller

NO	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS	Skor	Rata-rata
Ketelitian Pelayanan Teller								
1	Teller harus teliti menangani penerimaan maupun pembayaran uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah.	-	-	14	41	45	431	4,3
2	Diperlukan ketelitian teller melakukan pengecekan terhadap uang palsu atau tidak yang dibawa oleh nasabah.	-	-	13	42	45	432	4,3
3	Diperlukan ketelitian teller memeriksa jumlah uang yang dibawa nasabah apabila ada perselisihan nilai uang yang dihitung dengan pengakuan nasabah maka seorang teller wajib menghitungnya kembali.	-	-	11	34	52	429	4,2
4	Diperlukan ketelitian teller melakukan verifikasi untuk memastikan keabsahan tanda tangan nasabah.	-	-	11	44	45	434	4,3
Rata-rata							431	

Sumber : data primer diolah Versi SPSS 16.0, 2018

Dari data yang ada hasil tabulasi yang diolah peneliti dapat menyimpulkan sama dengan tabel 4.6, dengan skala likert yang telah ditetapkan sebelumnya jawaban cenderung beragam dengan segala bentuk pertanyaan mengenai ketelitian teller terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan tanggapan responden mengenai ketelitian teller dengan nilai rata-rata 4,3 dengan nilai skor 434 responden cenderung memberikan jawaban sangat setuju. Kedua nilai rata-rata 4,2 dengan nilai skor 432 responden cenderung menjawab sangat setuju.

Berdasarkan tanggapan responden terhadap ketelitian teller rata-rata responden menjawab setuju sebanyak 45 orang mengenai indikator pertama yaitu Teller harus teliti menangani penerimaan maupun pembayaran uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah. Sedangkan untuk indikator kedua mengenai diperlukan ketelitian teller melakukan pengecekan terhadap uang palsu atau tidak yang dibawa oleh nasabah, rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 45 orang.

Indikator ketiga mengenai diperlukan ketelitian teller memeriksa jumlah uang yang dibawa nasabah apabila ada perselisihan nilai uang yang dihitung dengan pengakuan nasabah, maka seorang teller wajib menghitungnya kembali responden menjawab sangat setuju sebanyak 52 orang dan

indikator keempat mengenai Diperlukan ketelitian teller melakukan verifikasi untuk memastikan keabsahan tandatangan nasabah responden cenderung menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang.

- c. Kepuasan nasabah merupakan rasa bangga atau senang dengan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah

NO	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS	Skor	Rata-rata
Kepuasan Nasabah terhadap Kecepatan dan Ketelitian Teller								
1	Pelanggan akan puas menggunakan produk yang berkualitas.	-	4	16	41	39	415	4,1
2	Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik.	-	2	20	38	40	416	4,1
3	Pelanggan lebih memilih produk yang harganya relatif murah tetapi berkualitas.	-	2	19	49	30	407	4,7
4	Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya yang tinggi untuk mendapatkan produk atau jasa.	-	5	22	39	34	402	4,2
5	Kepuasan terhadap kecepatan teller untuk bekerja secara tepat, jujur dan ramah serta mampu bekerja sekalipun dibawah tekanan.	-	1	13	54	32	417	4,1
6	Kepuasan terhadap ketelitian teller melakukan pengecekan terhadap uang palsu atau tidak yang dibawa oleh nasabah.	-	2	23	29	46	417	4,1

7	Kepuasan terhadap ketelitian teller pada jumlah uang yang dibawa nasabah apabila ada perselisihan nilai uang yang dihitung dengan pengakuan nasabah maka seorang teller wajib menghitungnya kembali	-	4	22	45	29	399	3,9
8	Kepuasan terhadap kecepatan teller melaksanakan tugasnya yaitu untuk memverifikasi untuk memastikan keabsahan tandatangan nasabah.	-	3	23	32	42	453	4,5
Rata-rata							415	

Sumber : data primer diolah Versi SPSS 16.0, 2018

Dari data yang ada, hasil tabulasi yang telah diolah peneliti dapat menyimpulkan sama dengan tabel 4.7, dengan skala likert yang telah ditetapkan sebelumnya jawaban cenderung beragam dengan segala bentuk pertanyaan mengenai kepuasan nasabah terhadap kecepatan dan ketelitian teller. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepuasan nasabah dengan nilai rata-rata 4,7 responden cenderung memberikan jawaban setuju, kedua dengan nilai rata-rata 4,5 responden cenderung memberikan jawaban sangat setuju.

Ketiga dengan nilai rata-rata 4,2 responden cenderung menjawab setuju. Berdasarkan tanggapan responden terhadap kepuasan nasabah untuk indikator pertama rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 41 orang, indikator kedua rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 40 orang, indikator ketiga rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 49 orang, indikator

keempat rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 39 orang, indikator kelima rata-rata responden meberikan jawaban setuju sebanyak 54 orang, indikator keenam rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 46 orang, indikator ketujuh rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 45 orang, dan indicator kedelapan rata-rata responden meberikan jawaban sangat setuju sebanyak 42 orang.

3. Uji Validitas

Uji Validitas yang digunakan adalah menggunakan teknik korelasi *product moment*. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dari hasil uji diperoleh signifikan berada dibawah 0,05. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Kecepatan Teller

Variabel	Indikator	Signifikan	Keterangan
Kecepatan Teller (X_1)	X1.1	0,000	Valid
	X1.2	0,000	Valid
	X1.3	0,000	Valid
	X1.4	0,000	Valid

Sumber : Output data Versi SPSS 16.0,2018

Tabel 4.8 menunjukkan uji validitas untuk data variabel kecepatan teller (X_1), dapat kita lihat pada tabel diatas semua butir pernyataan memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05 jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang dalam bentuk

data dapat dinyatakan valid dan bisa dijadikan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian yang dilakukan.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Ketelitian Teller

Variabel	Indikator	Signifikan	Keterangan
Ketelitian Teller (X_2)	X2.1	0,000	Valid
	X2.2	0,000	Valid
	X2.3	0,000	Valid
	X2.4	0,000	Valid

Sumber : Output data Versi SPSS 16.0,2018

Tabel 4.9 menunjukkan uji validitas untuk data variabel ketelitian teller (X_2), dapat kita lihat pada tabel diatas semua butir pernyataan memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05 jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang dalam bentuk data dapat dinyatakan valid dan bisa dijadikan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian yang dilakukan.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Variabel	Indikator	Signifikan	Keterangan
Lanjutan tabel Kepuasan	Y1	0.000	Valid
	Y2	0.000	Valid
	Y3	0.000	Valid
	Y4	0.000	Valid
Variabel	Indikator	Signifikan	Keterangan
Nasabah (Y)	Y5	0.000	Valid
	Y6	0.000	Valid
	Y7	0.000	Valid
	Y8	0.000	Valid

Sumber : Output data Versi SPSS 16.0,2018

Tabel 4.10 menunjukkan uji validitas untuk variabel kepuasan nasabah (Y), semua butir pernyataan memiliki koefisien korelasi positif dan mempunyai nilai sigfinikansi dibawah 0,05 jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang dalam bentuk data dapat semua dinyatakan valid.

4. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu instrument untuk diuji kembali dengan memberikan hasil yang relatif konstan. Suatu instrument dikatakan *reliable* jika memberikan hasil yang relative sama jika diuji secara berulang-ulang. Reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* ≥ 0.60

Tabel 4.11
Hasil Uji Realibilitas Kecepatan Teller

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	4

Sumber : Output data Versi SPSS 16.0,2018

Dari tabel 4.11 menunjukkan nilai alpha sebesar 0,898 \geq 0,60 jadi dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item angket atau kuesioner dari partisipasi para responden dalam menilai kecepatan teller pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota.Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat dapat dikatakan realibel atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Tabel 4.12
Hasil Uji Realibilitas Ketelitian Teller

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	4

Sumber : Output data Versi SPSS 16.0,2018

Dari tabel 4.12 menunjukkan nilai alpha sebesar 0,906 \geq 0,60 jadi dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item angket atau kuesioner dari partisipasi para responden dalam menilai ketelitian teller pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota.Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat dapat dikatakan realibel atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Tabel 4.13
Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Nasabah

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	8

Sumber : Output data Versi SPSS 16.0,2018

Dari table 4.13 menunjukkan nilai alpha sebesar 0,722 \geq 0,60 jadi dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item angket atau kuesioner dari partisipasipara responden dalam memenuhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat dapat dikatakan realibel atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas menunjukkan adanya korelasi (hubungan) yang kuat antarvariable bebas dalam model regresi. Pendeteksian ada atau tidaknya multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF. Apabila nilai *tolerance* > 0.10 dan nilai VIF < 10, maka model regresi bebas dari multikolinieritas :

Tabel 4.14
Uji Multikolinieritas

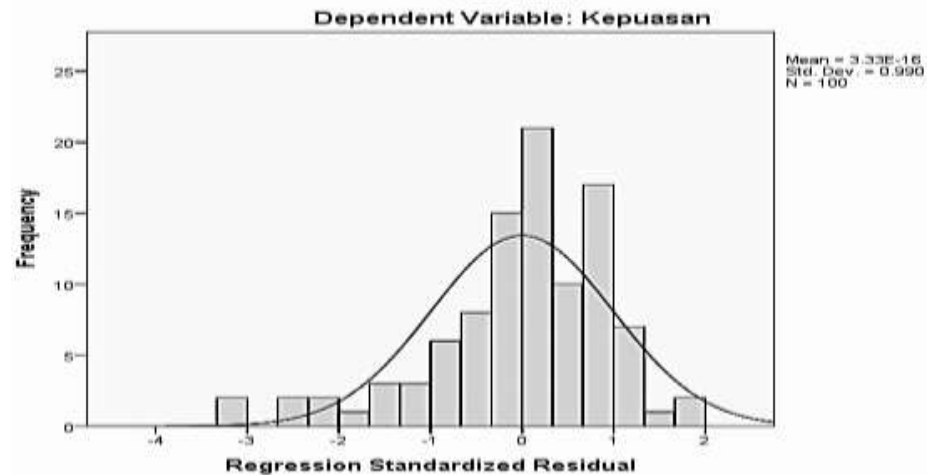
Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	Collinearity Statistics
		Bs	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	30.064	3.056		9.837	.000		
	Kecepatan	.311	.114	.086	2.728	.002	.403	2.482
	Ketelitian	.124	.049	.013	2.530	.004	.403	2.482

Sumber : Output data Versi SPSS 16.0,2018

Tabel 4.14 menjelaskan tentang pengujian menggunakan uji multikolinieritas dimana dapat kita lihat bahwa nilai VIF untuk variabel kecepatan teller (X_1) adalah 2,482 nilai VIF untuk variabel ketelitian (X_2) adalah 2,482 dan nilai VIF dimana semuanya lebih kecil dari 10 sehingga dalam penelitian ini tidak terdapat masalah multikolonieritas.

b. Uji Normalitas

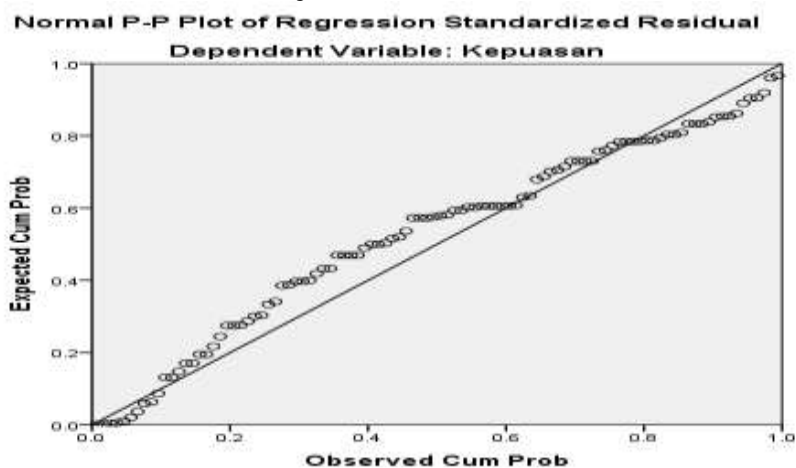
Gambar 4.2
Uji Normalitas
Histogram



Sumber : Output data Versi SPSS 16.0,2018

Berdasarkan model kurva dalam grafik terlihat sebaran data yang mengikuti bentuk lonceng sehingga dapat dikatakan data yang digunakan berdistribusi normal. (Santoso, 2012)

Gambar 4.3
Uji Normalitas



Sumber : Output data SPSS 16.0,2017

Berdasarkan model kurva pada gambar 4.3 diatas menunjukkan hasil pengujian tersebut bahwa titik-titikberada

tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model regresi tersebut sudah berdistribusi normal.

c. Uji t (Persial)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak.

Tabel 4.15
Hasil Pengujian Coefficients
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.064	3.056		9.837	.000
	Kecepatan	.311	.114	.086	2.728	.002
	Ketelitian	.124	.049	.013	2.530	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output data Versi SPSS 16.0, 2018

1) Pengujian pengaruh kecepatan teller (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Variabel kecepatan teller (X_1) memiliki koefisien beta positif sebesar 0,086 dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$, maka tolak H_0 terima H_a berarti secara persial variabel kecepatan teller berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2) Pengujian pengaruh ketelitian teller (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Variabel ketelitian teller (X_2) memiliki koefisien beta positif sebesar 0,013 dengan nilai signifikansi $0,004 > 0,05$, maka tolak H_0 terima H_a berarti secara parsial variabel ketelitian teller berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Variabel kecepatan teller (X_1) dan variabel ketelitian teller (X_2) masing-masing memiliki koefisien yang dimana Variabel kecepatan teller (X_1) memiliki koefisien beta positif sebesar 0,086 dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$, maka tolak H_0 terima H_a dan variabel ketelitian teller (X_2) memiliki koefisien beta positif sebesar 0,013 dengan nilai signifikansi $0,004 > 0,05$, maka tolak H_0 terima H_a berarti secara parsial variable kecepatan dan variabel ketelitian teller berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

6. Analisis Data

Regresi Linear Berganda

Tabel 4.16
Persamaan Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.064	3.056		9.837	.000
	Kecepatan	.311	.114	.086	2.728	.002
	Ketelitian	.124	.049	.013	2.530	.004

Sumber : Output data Versi SPSS 16.0,2018

Berdasarkan tabel 4.16 maka berdasarkan hasil pengujian menggunakan program SPSS 16.0 diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 30,064 + 0,311X_1 + 0,124X_2$$

Dari persamaan regresi diatas, diperoleh nilai konstanta sebesar 30,064, pengaruh kecepatan (X_1) sebesar 0,311 dan pengaruh ketelitian (X_2) sebesar 0,124. Ketiga variabel tersebut bertanda positif, maka dapat diartikan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan dipengaruhi oleh kecepatan dan ketelitian, dengan kata lain makna dari persamaan tersebut diatas adalah :

- a. Konstanta bernilai 30,064 yakni bernilai positif artinya jika terjadi kenaikan variabel dependen maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah.
- b. Koefisien regresi X_1 sebesar 0,311 menyatakan bahwa jika terjadi kenaikan variabel independen maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kecepatan teller, jadi kecepatan teller berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
- c. Koefisien regresi X_2 sebesar 0,124 menyatakan bahwa jika terjadi kenaikan variabel independen, maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap ketelitian teller, jadi ketelitian teller berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

C. Pembahasan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan dari kecepatan dan ketelitian teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat. Untuk memenuhi tujuan tersebut telah dilakukan penelitian terhadap 100 nasabah yang dijadikan sampel.

Untuk meningkatkan pendapatan perusahaan dan memberikan kepuasan kepada nasabah, PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat memberikan pelayanan yaitu kecepatan dan ketelitian karyawan khususnya kepada teller, akan memberikan rasa kepercayaan, loyalitas, serta rasa aman bagi nasabah dalam berinteraksi.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan regresi linear berganda bahwa kecepatan dan ketelitian teller berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat. Pembahasan dalam penelitian ini menguraikan tentang pengaruh kecepatan dan ketelitian teller yang menjadi dasar kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat.

1. Pengaruh Variabel Kecepatan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kecepatan teller berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga dengan kecepatan layanan yang dilakukan oleh teller menambah loyalitas serta semakin tinggi kepercayaan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat. Artinya semakin cepat teller dalam melayani, maka kepuasan nasabah semakin tinggi. Jadi berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kecepatan mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini berfokus pada kepuasan nasabah pada kecepatan teller menangani penerimaan, maupun pembayaran uang tunai maupun non tunai dari nasabah. Selanjutnya penilaian juga dilakukan kecepatan teller dalam melaksanakan tugasnya, yaitu perlunya kecepatan untuk memastikan keabsahan tandatangan nasabah dalam bertransaksi.

Teller pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat mampu melayani nasabah dengan cepat dan tetap memperhatikan ketepatan dan keramahan dalam melayani nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat.

Teller merupakan karyawan bank yang sering bahkan banyak bertemu dengan nasabah, baik itu nasabah aktif maupun nasabah non aktif, yang datang untuk bertransaksi pada bank baik itu, melalui transaksi tunai maupun non tunai.

Maka dari itu dibutuhkan kecepatan dari pelayanan seorang teller, agar tidak membuat nasabah merasa lama untuk menunggu. Kecepatan pada umumnya menjadi indikator dari kualitas pelayanan yang kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Harapan perusahaan pada teller, untuk meningkatkan mutu pelayanan nasabah secara langsung, cepat dan aman. Untuk mencapai pelayanan itu diperlukan syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Mempercepat penerimaan dan pembayaran uang tunai dari dan kepada nasabah bank.
- b. Meningkatkan profesionalisme, efektifitas dan kemandirian karyawan teller dapat melaksanakan tugas-tugasnya.
- c. Mempertegas dan memperbesar tanggung jawab teller.
- d. Meningkatkan kepercayaan nasabah bank kepada bank bersangkutan.

Berdasarkan syarat-syarat tersebut maka kecepatan teller di nilai dari :

- a. Kecepatan teller menangani penerimaan maupun pembayaran uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah.
- b. Kecepatan teller melaksanakan tugasnya yaitu untuk memverifikasi untuk memastikan keabsahan tanda tangan nasabah.
- c. Kecepatan teller untuk bekerja secara tepat, jujur dan ramah serta mampu bekerja sekalipun dibawah tekanan.
- d. Kecepatan teller dalam mengatasi permasalahan terkait tugasnya.

Hasil peneliti ini mendukung penelitian yang dilakukan Penelitian yang dilakukan oleh Gita Rosita Dewi (2004) dalam judul penelitiannya "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung pada PT. BRI, Cabang Blitar Menunjukkan bahwa hasil diantara Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh yang signifikan baik secara simultan atau secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Variabel yang paling dominan adalah variabel *Assurance*.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizqi Amalia (2004) dalam judul penelitiannya "Analisis Usaha Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Siti Khodijah

Pekalongan”, menunjukkan bahwa usaha pelayanan yang paling memuaskan yaitu faktor fasilitas dan kebersihan rumah Sakit Siti Khodijah dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 104,52 %.

penelitian yang dilakukan oleh Indah Triastuti (2006) dalam judul penelitiannya “Analisis Kepuasan konsumen Terhadap Jasa Angkutan Kereta Api Argo Anggrekdi Pekalongan”.Menunjukkan bahwa faktor kebersihan dan kereta api selalu terjaga adalah paling memuaskan dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 103,83 %.

2. Pengaruh Variabel Ketelitian Teller Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil analisis mengatakan bahwa variabel ketelitian teller berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin teliti teller dalam melayani, maka kepuasan nasabah semakin tinggi. Jadi berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa ketelitian mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini dapat dijelaskan dengan hasil dari mengumpulkan kuesioner dari responden, dan rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju dan jawaban setuju untuk semua indikator variabel ketelitian teller. Indikator yang diukur dalam penelitian ini berfokus pada kepuasan nasabah terhadap ketelitian teller menangani penerimaan maupun pembayaran uang tunai, maupun non tunai dari nasabah. Demikian pula terkait dengan ketelitian seorang teller melakukan pengecekan kembali terhadap uang yang dibawa oleh nasabah. Dikarenakan apabila terjadinya

selisih nilai uang dengan pengakuan nasabah maka teller perlu teliti untuk mengecek dan menghitungnya kembali.

Ketelitian merupakan salah satu hal yang penting diperhatikan dalam bertransaksi, lembaga keuangan maupun bank pada umumnya yang cenderung sensitif karna berhubungan dengan pelayanan teller terhadap kepercayaan dan kepuasan nasabah pada suatu bank. Maka dari itu, tingkat ketelitian serta ketepatan akan menunjang persepsi positif dari nasabah terkait dengan pelayanan teller.

Ketelitian meliputi ketepatan yang dimana ketepatan merupakan kesamaan atau kedekatan suatu hasil pengukuran dengan angka atau data yang sebenarnya. Ketelitian atau ketepatan adalah kedekatan hasil uji antara hasil yang diperoleh dengan nilai yang sebenarnya (*true value*) atau dengan nilai referensinya (Chan, 2004).

Pentingnya ketelitian pada pelayanan teller bertujuan untuk meminimalkan terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh teller seperti :

- a. Kesalahan pemindah bukuan terhadap uang nasabah
- b. Kesalahan penghitungan jumlah uang nasabah
- c. Kesalahan selisih jumlah uang nasabah
- d. Kesalahan pemalsuan tanda tangan oleh nasabah.

Berdasarkan jenis-jenis kesalahan di tersebut maka indikator dari ketelitian teller berdasarkan fenomena di bank adalah :

- a. Ketelitian teller menangani penerimaan maupun pembayaran uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah.
- b. Ketelitian teller melakukan pengecekan terhadap uang palsu atau tidak yang dibawa oleh nasabah.
- c. Ketelitian teller pada jumlah uang yang dibawa nasabah apabila ada perselisihan nilai uang yang dihitung dengan pengakuan nasabah maka seorang teller wajib menghitungnya kembali.
- d. Ketelitian teller melakukan verifikasi untuk memastikan keabsahan tandatangan nasabah.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh Rahmina (2005), yang melakukan penelitian terhadap kepuasan nasabah Taplus BNI, dengan menggunakan *Important Performance Analysis* dan Analisis Gap. Hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepentingan dengan skor rata-rata tertinggi adalah keamanan (4,68). Keamanan identitas dan uang yang disimpan nasabah merupakan hal yang menjadi prioritas utama yang dilihat nasabah. Sedangkan atribut yang dianggap tidak penting adalah hadiah (2,92). Responden menganggap hadiah bukanlah sesuatu yang mereka prioritaskan. Sedangkan tingkat Kinerja BNI dengan skor rata-rata tertinggi adalah multiguna

produk (4,24). Sedangkan atribut yang dianggap memiliki kinerja terburuk pada BNI adalah hadiah (2,99). Namun hal ini tidak terlalu menjadi hal yang perlu dijadikan prioritas untuk perbaikan, karena responden menganggap hadiah yang diperoleh sebagai atribut yang tidak penting.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan mengenai pengaruh kecepatan dan ketelitian teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Kecepatan layanan teller berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat
2. Ketelitian teller berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat
3. Kecepatan dan Ketelitian teller secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat

B. SARAN

Adapun saran-saran yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini untuk pihak-pihak yang berkepentingan dimasa mendatang:

1. Diharapkan PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat memperhatikan ketelitian teller pada jumlah uang yang dibawa nasabah apabila ada selisih antara nilai uang yang dihitung, dengan pengakuan nasabah. Hal ini memiliki tanggapan yang paling rendah dari semua faktor kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan menambah variabel lain selain variabel kecepatan dan ketelitian teller, misalnya kedisiplinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Chan, K., Y. P. Chung, and W-M. Fong, 2004. "The informational role of stock and opinion volume", *Review of Financial Studies* 15..
- Hasibuan, S.P. Malayu, 2004. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Kasmir. 2002. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*, PT. Rajawali Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, philip dan armstring, Gary, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Alih bahasa Bob Sabran). Jilid 1. Edisi keduabelas. Erlangga, Jakarta. (Buku asli edisi 12).
- Lexy J. Moleong, 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lupiyoadi, Rambat., 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori Praktika*, Edisi Pertama. PT. Salemba Empat Patria, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat., 2001. *Manajemen Mutu Terpadu, Teori Praktika*, Edisi Pertama, PT. Salemba Empat Patria, Jakarta.
- Mustikasari, 2014. *Pengaruh Waktu Penyimpanan Terhadap Dwifungsi Ekstrak Biji Alpukat Sebagai Zat Warna dan Antioksidan Alami*

pada Pembuatan Es Krim, (Skripsi), Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

Rangkuti, Freddy, 2002. Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Riduwan, 2003. Dasar-dasar Statistika, Bandung : Alfabeta.

Ronny Kountur, 2007. Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Edisi Revisi 2, Jakarta: Penerbit PPM,

Sudarsono, Heri, 2004. Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Yogyakarta : Ekonosi

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Ketujuh, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, 2004. Strategi Pemasaran, Yogyakarta, Andi.

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra, 2007. Pemasaran Global, Edisi Pertama, Andi, Yogyakarta.

RIWAYAT HIDUP



Susi Susanti, lahir di kota Bima, pada tanggal 12 Mei 1996. Anak keempat (4) dari enam (6) bersaudara. Buah hati dari pasangan Fatahullah dan Nurmaini. Mulai menapaki dunia pendidikan formal pada tahun 2002 di SD Negeri Sowa, dan tamat pada tahun 2008.

Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 5 Soromandi, Kemudian Pada tahun 2011 penulis kembali melanjutkan pendidikan di MA Al-Mutmainnah. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi dan terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Agama Islam Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Program Strata satu (S1). dan menyelesaikan studi pada tahun 2018. Selama berstatus sebagai mahasiswa, penulis pernah bergabung di lembaga Himpunan Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (HMJ_HEKIS). Pada periode 2014-2015 sebagai Anggota bidang Minat dan Bakat.

Nomor Responden

KUESIONER

Kepada Yth. Bapak/Ibu Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Syariah
Bima, Kota. Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat.

Di tempat.

Dengan hormat,

Saya adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar sehubungan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kecepatan dan Ketelitian Teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat”**. Saya mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner di bawah ini merupakan merupakan salah satu metode data primer yang sangat berguna untuk bahan penyusunan skripsi.

Penelitian ini semata-mata dimaksudkan untuk kepentingan akademik, oleh karena itu saya mengharapkan jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai pendapat anda.

Atas kesediaannya/kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu, dalam meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Makassar, Januari 2018

SUSI SUSANTI

KUESIONER

Kuesioner ini ditunjukkan kepada nasabah PT. Bank Negara Indonesia Syariah, guna mengetahui persepsi nasabah PT. Bank Negara Indonesia Syariah Bima, Kota. Bima, Prov.Nusa Tenggara Barat.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. No. Kuesioner :
2. Jenis kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan :

Keterangan :

- | | | |
|-----|-----------------------|----------|
| STS | = Sangat Tidak Setuju | (skor 1) |
| TS | = Tidak Setuju | (skor 2) |
| CS | = Cukup Setuju | (skor 3) |
| S | = Setuju | (skor 4) |
| SS | = Sangat Setuju | (skor 5) |

NO	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
Kecepatan Pelayanan Teller						
1	Diperlukan kecepatan teller menangani penerimaan maupun pembayaran uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh Nasabah.					
2	Diperlukan kecepatan teller dalam melaksanakan tugasnya yaitu untuk memverifikasi untuk memastikan keabsahan tandatangan nasabah.					
3	Diperlukan kecepatan teller untuk bekerja secara tepat, jujur dan ramah serta mampu bekerja sekalipun dibawah tekanan.					
4	Diperlukan kecepatan teller dalam mengatasi permasalahan terkait tugasnya.					
Ketelitian Pelayanan Teller						
1	Teller harus teliti menangani penerimaan maupun pembayaran uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah.					
2	Diperlukan ketelitian teller melakukan pengecekan terhadap uang palsu atau tidak yang dibawa oleh nasabah.					
3	Diperlukan ketelitian teller memeriksa jumlah uang yang dibawa nasabah apabila ada perselisihan nilai uang yang dihitung dengan pengakuan nasabah maka seorang teller wajib menghitungnya kembali.					
4	Diperlukan ketelitian teller melakukan verifikasi untuk memastikan keabsahan tandatangan nasabah.					

NO	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
Kepuasan Nasabah terhadap Kecepatan dan Ketelitian Teller						
1	Pelanggan akan puas menggunakan produk yang berkualitas.					
2	Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik.					
3	Pelanggan lebih memilih produk yang harganya relatif murah tetapi berkualitas.					
4	Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya yang tinggi untuk mendapatkan produk atau jasa.					
5	Kepuasan terhadap kecepatan teller untuk bekerja secara tepat, jujur dan ramah serta mampu bekerja sekalipun dibawah tekanan					
6	Kepuasan terhadap ketelitian teller melakukan pengecekan terhadap uang palsu atau tidak yang dibawa oleh nasabah.					
7	Kepuasan terhadap ketelitian teller pada jumlah uang yang dibawa nasabah apabila ada perselisihan nilai uang yang dihitung dengan pengakuan nasabah maka seorang teller wajib menghitungnya kembali.					
8	Kepuasan terhadap kecepatan teller melaksanakan tugasnya yaitu untuk memverifikasi untuk memastikan keabsahan tandatangan nasabah.					

UJI VALIDITAS

1. Variabel Kecepatan

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Kecepatan
X1.1	Pearson Correlation	1	.688**	.719**	.607**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.688**	1	.679**	.728**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.719**	.679**	1	.700**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.607**	.728**	.700**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kecepatan	Pearson Correlation	.864**	.884**	.885**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

2. Variabel Ketelitian

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Ketelitian
X2.1	Pearson Correlation	1	.743**	.676**	.650**	.872**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.743**	1	.657**	.762**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.676**	.657**	1	.752**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.650**	.762**	.752**	1	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Ketelitian	Pearson Correlation	.872**	.896**	.872**	.893**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

3. Variabel Kepuasan Nasabah

Correlations

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8
Pearson Correlation	1	,333**	,317**	,202*	,199*	,140	,237*	,234*
Y1.1 Sig. (2-tailed)		,001	,001	,044	,047	,166	,018	,019
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,333**	1	,376**	-,005	,114	,187	,259**	,198*
Y1.2 Sig. (2-tailed)	,001		,000	,964	,257	,062	,009	,048
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,317**	,376**	1	,257**	,192	,073	,277**	,170
Y1.3 Sig. (2-tailed)	,001	,000		,010	,055	,473	,005	,091
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,202*	-,005	,257**	1	,332**	,249*	,169	,116
Y1.4 Sig. (2-tailed)	,044	,964	,010		,001	,012	,094	,252
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,199*	,114	,192	,332**	1	,374**	,165	,234*
Y1.5 Sig. (2-tailed)	,047	,257	,055	,001		,000	,101	,019
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,140	,187	,073	,249*	,374**	1	,388**	,478**
Y1.6 Sig. (2-tailed)	,166	,062	,473	,012	,000		,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,237*	,259**	,277**	,169	,165	,388**	1	,621**
Y1.7 Sig. (2-tailed)	,018	,009	,005	,094	,101	,000		,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,234*	,198*	,170	,116	,234*	,478**	,621**	1
Y1.8 Sig. (2-tailed)	,019	,048	,091	,252	,019	,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

UJI REALIBILITAS

1. Variabel Kecepatan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	4

2. Variabel Ketelitian

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	4

3. Variabel kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	8

Hasil Regresi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Ketelitian, Kecepatan ^b		Enter

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

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.450 ^a	.429	.401	3.83238	2.115

- a. Predictors: (Constant), Ketelitian, Kecepatan
 b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.140	2	6.570	4.447	.041 ^b
	Residual	1424.650	97	14.687		
	Total	1437.790	99			

- a. Dependent Variable: Kepuasan
 b. Predictors: (Constant), Ketelitian, Kecepatan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance
1	(Constant)	30.064	3.056		9.837	.000	
	Kecepatan	.311	.114	.086	2.728	.002	.403
	Ketelitian	.124	.049	.013	2.530	.004	.403

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		VIF	
1	(Constant)		
	Kecepatan		2.482
	Ketelitian		2.482

a. Dependent Variable: Kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kecepatan	Ketelitian
1	1	2.985	1.000	.00	.00	.00
1	2	.011	16.718	.97	.07	.16
	3	.004	27.218	.03	.93	.84

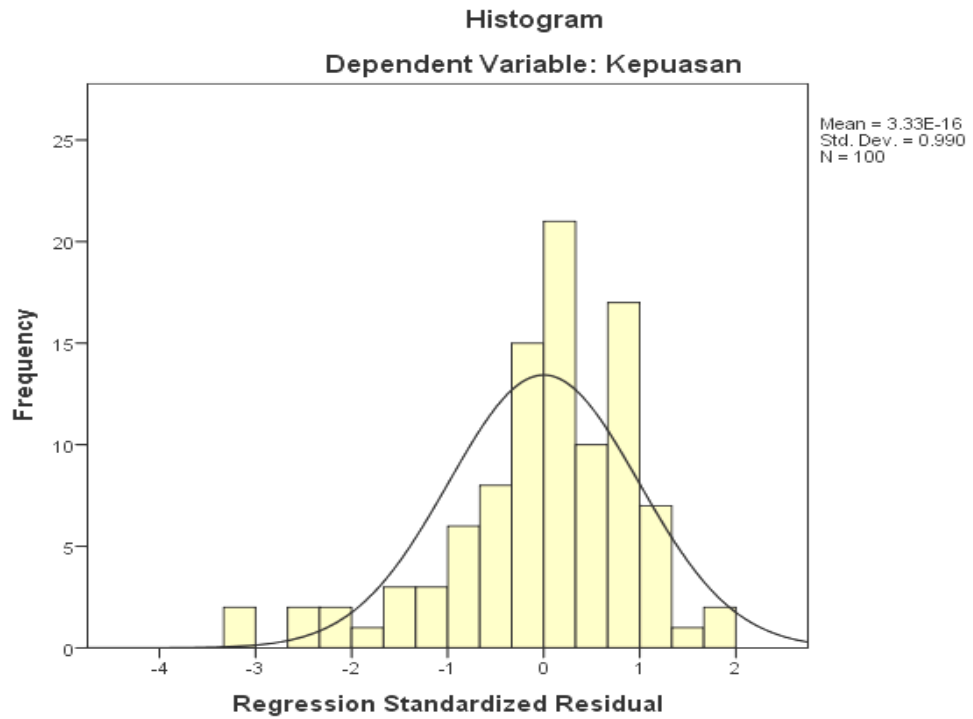
a. Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics^a

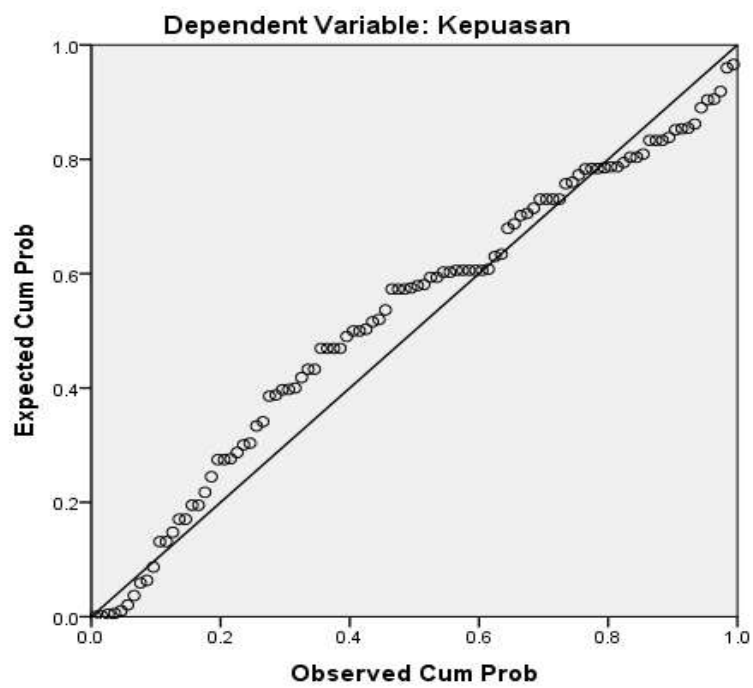
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	32.0025	33.2948	32.8900	.36432	100
Std. Predicted Value	-2.436	1.111	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.393	1.709	.619	.240	100
Adjusted Predicted Value	31.6188	33.6168	32.8819	.39954	100
Residual	-12.64863	6.98900	.00000	3.79347	100
Std. Residual	-3.300	1.824	.000	.990	100
Stud. Residual	-3.325	1.853	.001	1.002	100
Deleted Residual	-12.83407	7.21511	.00811	3.88643	100
Stud. Deleted Residual	-3.514	1.877	-.005	1.021	100
Mahal. Distance	.050	18.690	1.980	2.717	100
Cook's Distance	.000	.054	.008	.013	100
Centered Leverage Value	.001	.189	.020	.027	100

a. Dependent Variable: Kepuasan

Charts

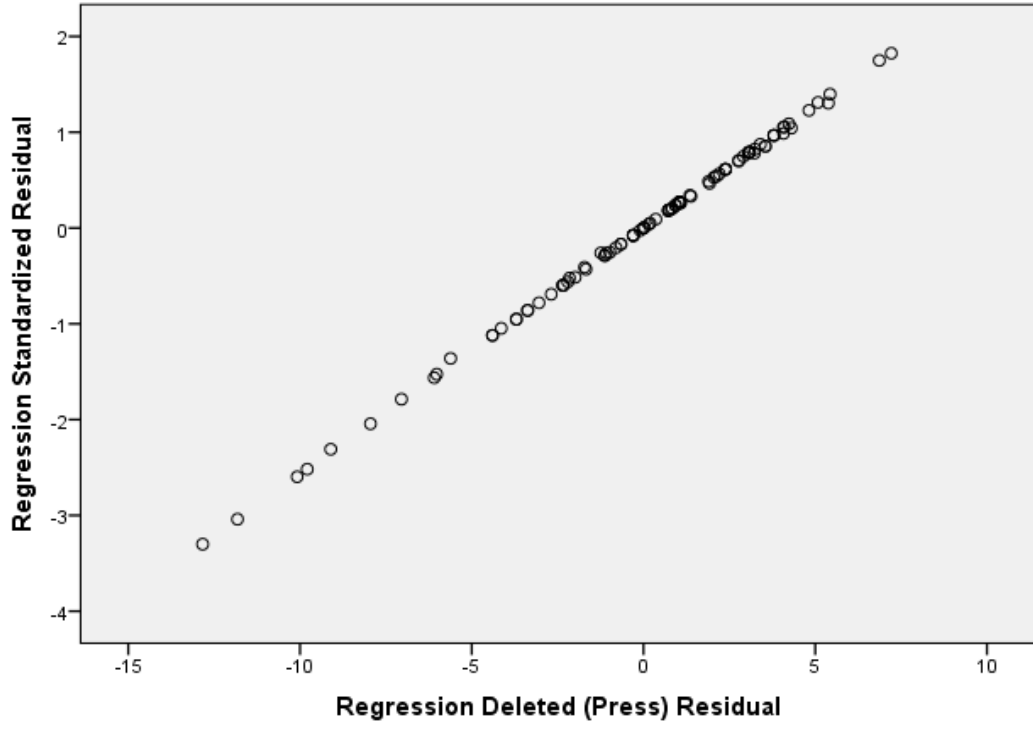


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan



No.	Kecepatan					Ketelitian					Kepuasan Nasabah								
	Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8
1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	3	3	3	4	3	2	3	23
2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	3	3	3	31
3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	4	3	4	5	-2	4	4	24
4	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17	4	3	2	3	4	3	2	2	23
6	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	3	3	4	5	4	5	3	4	31
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4	5	4	3	4	35
8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	3	3	5	5	3	4	29
9	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	5	5	5	4	4	5	3	5	36
10	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	2	3	5	4	4	2	3	27
11	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	3	4	5	4	3	3	3	3	28
12	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	3	3	3	2	3	3	4	5	26
13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	3	3	3	4	5	30
15	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	5	3	5	4	5	4	4	4	34
16	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	5	4	2	5	5	5	5	35
17	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18	3	4	5	4	5	4	4	4	33
18	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	4	4	2	5	5	35
19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	3	4	5	5	4	5	4	34
20	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	2	4	2	5	5	5	2	2	27
21	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18	4	5	3	4	3	4	5	4	32
22	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	4	3	5	4	4	4	5	34
23	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	5	5	5	4	5	5	4	4	37
24	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	4	5	4	5	4	5	4	5	36
25	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	4	3	4	5	4	4	5	5	34
26	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	3	3	4	4	4	5	33
27	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	4	5	4	5	4	5	5	37
28	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	5	4	4	4	4	5	5	4	35
29	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	5	5	5	4	5	4	4	4	36
30	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	5	5	4	36
31	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	5	4	4	5	4	5	5	5	37
32	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	4	5	3	5	4	5	5	5	36
33	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	5	4	4	36
34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	3	3	3	3	29
35	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	4	4	4	5	5	31
36	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	4	4	5	4	4	5	5	4	35
37	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	4	4	4	5	3	3	3	31
38	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	5	4	5	4	4	4	33
39	5	4	5	5	19	3	3	3	3	12	5	3	3	4	4	5	3	5	32
40	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	5	3	4	3	4	5	4	5	33
41	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	5	4	3	5	4	4	4	4	33
42	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	4	5	5	29
43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	3	4	5	5	5	4	4	35
44	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	3	4	3	3	3	29
45	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	3	3	3	4	3	30
46	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	5	4	5	4	3	4	5	4	34
47	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	3	3	4	4	5	5	5	5	34
48	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	5	4	3	3	4	31
49	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4	4	5	5	5	38
50	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	5	5	5	37
51	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	5	5	4	5	4	5	36
52	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	4	4	4	5	5	4	3	4	33
53	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	4	5	4	4	4	5	5	5	36

54	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	5	3	4	5	35
55	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	5	4	3	33
56	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	4	3	3	4	5	5	4	4	32
57	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	5	4	5	5	5	36
58	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	5	4	5	36
59	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	4	5	5	4	5	4	4	34
60	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	3	4	3	31
61	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	4	5	5	38
62	3	4	5	4	16	5	5	4	4	18	3	5	5	4	5	4	4	4	34
63	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	5	5	4	3	4	4	5	4	34
64	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	5	4	3	4	5	4	5	5	35
65	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	5	4	5	37
66	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	3	4	5	4	5	5	4	5	35
67	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	5	4	4	37
68	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	4	3	4	5	4	5	34
69	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	4	5	4	3	4	5	4	5	34
70	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	4	3	4	5	4	5	34
71	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	5	5	4	5	5	5	38
72	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	5	4	5	4	3	3	3	3	30
73	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	3	4	3	4	3	30
74	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	5	5	4	4	4	35
75	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	3	4	5	4	4	33
76	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	3	3	3	31
77	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	4	5	4	5	4	5	36
78	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	4	3	4	33
79	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	4	5	4	36
80	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	5	4	4	3	3	3	3	29
81	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	4	3	4	5	4	5	34
82	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	4	4	3	3	3	31
83	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	5	4	5	5	4	3	3	3	32
84	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	5	4	5	5	37
85	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	3	4	5	4	5	4	5	34
86	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	4	5	4	5	4	3	32
87	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	5	4	3	4	5	4	3	32
88	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	4	5	4	3	4	5	4	5	34
89	4	4	5	4	17	3	4	5	4	16	3	4	5	4	3	4	5	4	32
90	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	5	5	4	3	4	5	4	5	35
91	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	4	5	4	5	4	4	4	3	33
92	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	3	4	5	4	3	33
93	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	3	4	5	4	5	34
94	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	5	4	3	4	5	32
95	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	5	4	4	5	5	5	5	4	37
96	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
97	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	2	3	2	3	3	3	2	21
98	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	3	3	2	2	2	3	3	20
99	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	3	4	3	2	4	3	3	3	25