

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK
BTPN CABANG SUNGGUMINASA
KABUPATEN GOWA**

**NUR FAJRI
105720428013**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK BTPN CABANG SUNGGUMINASA KABUPATEN GOWA

Nama Mahasiswa : NUR FAJRI

No. Stambuk/Nim : 10572 04280 13

Jurusan : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

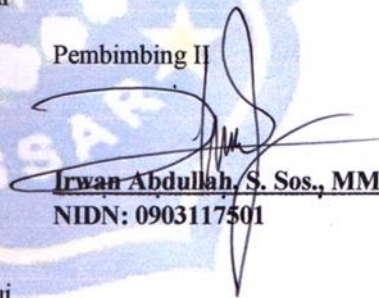
Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan diajukan didepan penguji sastra satu (S1) pada hari Rabu, tanggal 6 Juni 2018 pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 6 Juni 2018

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. H. Sultan Sarda, MM
NBM: 103 0311

Irwan Abdullah, S. Sos., MM
NIDN: 0903117501

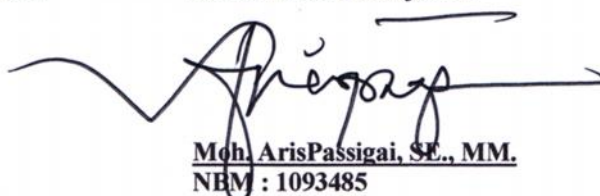
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Jurusan Manajemen



Ismail Rasulong, S.E., MM.
NBM: 903078



Moh. Aris Passigai, S.E., MM.
NBM : 1093485

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disahkan oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 006 / 2018 Tahun 1439 H / 2018 M yang di pertahankan di depan tim penguji pada hari Sabtu, 06 Juni 2018 M / 21 Ramadhan 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 22 Ramadhan 1439 H
07 Juni 2018 M

Panitia ujian :

Pengawas Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM
(Rektor Unismuh Makassar)

Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Sekretaris : Dr. Agussalim HR, SE., MM
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Penguji : 1. Muh. Aris Pasigai, SE., MM
2. Samsul Rizal, SE., MM
3. Muh. Nur R, SE., MM
4. Dr. Edi Jusriadi, SE., MM

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar





FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 gedung iqra Lt. 7 Tel.(0411) 866972 Makassar



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Fajri

Stambuk : 105720428013

Program studi : Manajemen

Dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Karyawan bank BTPN Cabang Sungguminasa Kab. Gowa.

Dengan ini menyatakan bahwa:

**Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri,
Bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pertanyaan ini tidak benar.

Makassar, 11 Juni 2018

Yang Membuat Pernyataan



Nur Fajri

Diketahui oleh

Dekan
Fakultas dan Bisnis
Unismuh Makassar



Ismail Rasulong, SE, MM
NBM: 903078

Ketua,
Program Studi

Moh. Aris Pasigai, SE, MM
NBM: 1093485

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas limpahan rahmat dan taufik-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan nasabah Pada PT. Bank BTPN Cabang Sunggumisa Kabupaten Gowa ”**dapat diselesaikan. Pelaksanaan penelitian skripsi ini sedikit mengalami kesulitan dan hambatan, namun berkat kerja keras penulis dan adanya bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis sadar bahwa skripsi ini dapat terselesaikan seperti sekarang ini karena berkat bantuan dari orang-orang yang selama ini telah telah membantu, mendukung dan membimbing penulis. Untuk itu penulis tidak lupa menyampaikan terima kasih kepada :

Tak lupa Penulis menyampaikan dengan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Rahman Rahim, SE. M.Si, sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulog, SE.,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Drs. H. Sultan Sarda,MM selaku Pembimbing I dan Irwan Abdulla,S. Sos., MM selaku Pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, dan memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi.
5. Pimpinan dan para karyawan PT. Bank Btpn Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa telah banyak meluangkan waktunya untuk membantu penulis.
6. Bapak dan ibu dosen Jurusan Manajemen yang telah membekali penulis berbagai pengetahuan selama kuliah sampai penyusunan skripsi ini..
7. Teman-teman sejawad Alyah Arfianti, Supriadi Baharuddin, Riskawati Hasanuddin, Sinta Idris, dan Radiah terimakasih atas kebersamaan kalian selama ini.
8. Kedua orang tuaku penulis ucapkan banyak terima kasih untuk semua bimbingan, nasehatnya dan dukungannya, hingga penulis bisa seperti sekarang, buat saudara-saudara serta keluargaku yang selama ini banyak memberikan bantuan. Terima kasih atas segala motivasinya.
9. Para pihak lain yang tidak sempat saya sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari unsur kesempurnaan, masih banyak terdapat kekeliruan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan ilmu maupun minimnya pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaantugas akhir ini.

Semoga segala bentuk bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak dibalas oleh Allah SWT dan semoga tugas akhir ini dinilai ibadah di sisi-Nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Akhirnya semoga segenap aktivitas yang kita lakukan mendapat bimbingan dan Ridho dari-Nya. Allahumma Amin

Makassar, Mei 2018

Nur Fajri
NIM 105720428013

ABSTRAK

NUR FAJRI. 2018. Stambuk 105720428013, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa**, dibimbing oleh Drs. H. Sultan Arda dan Irwan Abdullah

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pentingnya pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Btpn Cabang Sungguminasa di Kabupaten Gowa.

Penelitian ini dilaksanakan pada PT Bank Btpn Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, populasi penelitian adalah seluruh pelanggan PT. Bank Btpn Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa selama tahun 2015 sebanyak 8400 pelanggan sedangkan besarnya sampel ditetapkan dengan menggunakan teknik *quota sampling* yaitu sebanyak 100 pelanggan sampel. Pengumpulan data menggunakan teknik deskriptif, teknik korelasi product moment, uji kualitas hubungan dan koefisien determinasi,

Hasil analisis perhitungan analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa $Y = 0,684 + 0,832x$ dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,899 atau korelasi sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X) memberi pengaruh sebesar 80,8% terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y), Sedangkan selebihnya yaitu sebesar 19,2% adalah dipengaruhi oleh variabel lain yang diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

NUR FAJRI. 2018. Staple 105720428013, Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Level at Bank BTPN Sungguminasa Branch Gowa Regency, guided by Drs. H. Sultan Arda And Irwan Abdullah.

The purpose of this study was to determine the importance of the influence of service quality of employees on the level of customer satisfaction at Bank Btpn Sungguminasa Branch in Gowa District.

This research was conducted at PT Bank Btpn Sungguminasa Branch Gowa District, the research population is all customers of PT. Bank Btpn Branch of Sungguminasa Gowa Regency during 2015 as many as 8400 customers while the sample size is determined by using the quota sampling technique that is as much as 100 sample customers. Data collection using descriptive technique, product moment correlation technique, relationship quality test and coefficient of determination.

The result of analysis of simple linear regression analysis shows that $Y = 0,684 + 0,832x$ and correlation coefficient value equal to 0,899 or very strong correlation. This Hala shows that the variable of Service Quality (X) gives 80,8% influence to Customer Satisfaction Variable (Y), while the rest that is equal to 19,2% is influenced by other variable examined in this research.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa	5
1. Pengertian Pemasaran.....	5
2. Pengertian Jasa	7
3. Pengertian Pemasaran Jasa	9
B. Kualitas Pelayanan	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10

2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
3. Pengukuran Kualitas Pelayanan	15
C. Kepuasan Nasabah/Pelanggan.....	15
1. Pengertian Kepuasan	15
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	21
D. Bank	22
E. Penelitian terdahulu	25
F. Kerangka fikir.....	27
G. Hipotesis	28
BAB III. METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
B. Variabel dan Defenisi Operasional.....	29
C. Matode Pengumpulan data	30
D. Jenis dan Sumber Data	31
E. Populasi dan Sampel.....	32
F. Metode Analisis Data	33
BAB IV. GAMBARAN PERUSAHAAN	37
A. Sejarah Perusahaan.....	37
B. Struktur Organisas.....	42
C. Produk dan Layanan Bank BTPN	49
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Analisis Deskriptif	51

B. Deskripsi Variabel Penelitian.....	54
C. Analisis Regresi Linear Sederhana	75
D. Analisis Korelasi Product Moment.....	77
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 3. Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 5. Tanggapan Responden Mengenai Peralatan, Perlengkapan dan Sarana pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.....	55
Tabel 6. Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Fisik Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	56
Tabel 7. Tanggapan Responden Mengenai Media Komunikasi Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	57
Tabel 8. Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	58
Tabel 9. Tanggapan Responden Mengenai Ketulusan Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	59
Tabel 10. Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten	

Gowa	60
Tabel 11. Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	61
Tabel 12. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Karyawan Pada PT. bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa kabupaten Gowa	62
Tabel 13. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Disediakan Dengan Akurat Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	63
Tabel 14. Tanggapan Responden Mengenai Respon karyawan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	64
Tabel 15. Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	65
Tabel 16. Tanggapan Responden Mengenai Sikap Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	67
Tabel 17. Tanggapan Responden Mengenai Rasa Aman Pada PT. bank tabungan Pensiunan Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.....	68

Tabel 18. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Sesuai Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	69
Tabel 19. Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Pelayanan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	70
Tabel 20. Tanggapan Responden Mengenai Kesan Dengan Operasional Pelayanan Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	71
Tabel 21. Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	72
Tabel 22. Tanggapan Responden Mengenai Kesan Terhadap Produk Tabungan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	73
Tabel 23. Tanggapan Responden Mengenai Nilai Produk Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	74
Tabel 24. Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa	75

DAFTAR SKEMA

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir.....	27
Gambar 2. Hubungan Antar Variabel	29
Gambar 3. Struktur Organisasi.....	44

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan global pada saat ini sudah merupakan fenomena yang tak terhindarkan dalam dunia industri, yang di tandai dengan perubahan yang serba cepat dibidang komunikasi, informasi dan teknologi. Dalam era komunikasi, informasi dan teknologi baik dalam kegiatan manufaktur maupun jasa sangat membutuhkan kemampuan baru agar perusahaan dapat berhasil dengan secara kompetitif. Kenyataan seperti ini tidak dapat dipungkiri lagi sehingga setiap bank dituntut untuk menggunakan berbagai cara dalam menarik minat masyarakat.

Salah satu syarat yang dipenuhi oleh satu perusahaan agar tetap eksis dan sukses dalam persaingan adalah berusaha menciptakan dan mempertahankan nasabah, karena nasabah merupakan suatu faktor terpenting bagi perkembangan suatu perusahaan.

Tanpa nasabah suatu perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya. Oleh karena itu perusahaan seperti Bank BTPN dituntut untuk dapat memberi perhatian yang berharga dan dapat memberikan kesan yang baik kepada nasabah. Salah satu faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi pelanggan adalah memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan bank harus benar-benar dikelola secara profesional, karena bank adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu memberikan pelayanan pada nasabahnya. Perusahaan seperti Bank BTPN harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan nasabah secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Masalah ini menuntut pelayanan yang berkualitas dan pemasaran dikarenakan kegiatan ini merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh badan hukum dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan mendapatkan laba. Sebuah perusahaan dikatakan berhasil menjalankan fungsinya apabila mampu menjual produknya pada konsumen dan memperoleh profit semaksimal mungkin. Konsumen sebagai salah satu elemen, memegang peranan penting dimana dari waktu ke waktu mereka semakin kritis dalam menyikapi suatu produk maka perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan pemecahan dimensi mana yang kurang berkualitas dalam menghadapi konsumen.

Pelayanan jasa yang baik didalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi nasabahnya. Ketika nasabah itu merasa pelayanan yang diberikan perusahaan sangat memuaskan, maka mereka akan menggunakan kembali jasa perusahaan tersebut dan sekaligus menjadi nasabah yang setia. Begitu juga sebaliknya jika nasabah

tersebut tidak puas, maka nasabah tersebut tidak akan memakai jasa perusahaan itu lagi, dan menceritakan pengalaman yang mengecewakan pada orang lain, sehingga menyebabkan menurunnya nasabah dan citra baik serta eksistensi perusahaan dimata masyarakat maupun nasabahnya.

Oleh karena itu, menurut Parasuraman (2006:26) strategi kualitas pelayanan tidak terlepas dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : wujud fisik (*tangible*), empati (*empathy*), kehandalan (*reability*), koresponsipan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*),. Kelima dimensi kualitas pelayanan dimaksudkan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan sebagai saran untuk mengevaluasi serta memperbaiki kualitas layanan yang diberikan dan merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK BTPN CABANG SUNGGUMINASA DI KABUPATEN GOWA**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah : “Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BTPN Cabang Sungguminasa di Kabupaten Gowa ?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut : “Untuk mengetahui pentingnya pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BTPN Cabang Sungguminasa di Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan referensi bukti empirik sebagai kontribusi ilmiah dibidang layanan jasa pada bank serta sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah tingkat kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi pihak bank dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya.
- b. Sebagai bahan acuan dan bahan pustaka bagi pihak yang ingin melakukan penelitian dengan objek penelitian yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Pemasaran Jasa

1. Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan penghubung antara organisasi dengan nasabahnya. Peran penghubung ini akan berhasil bila semua upaya pemasaran diorientasikan kepada nasabah. Keterlibatan semua pihak dari manajemen puncak dari karyawan non manajerial dalam merumuskan maupun mendukung pelaksanaan pemasaran dalam melakukan aspek pemasaran yang diartikan kebanyakan orang mengatakan bahwa pemasaran berarti, menjual atau memasang iklan. Dan bahkan ada pula yang mengatakan bahwa sama halnya dengan melakukan kegiatan distribusi, promosi dan juga sebagainya, tetapi semua hal-hal diatas pada dasarnya belum mendekati sebagaimana yang diinginkan. Namun sangat penting untuk diketahui bahwa menjual, memasang iklan dan melakukan kegiatan distribusi merupakan sebagian dari kegiatan pemasaran, karena kegiatan pemasaran meliputi kegiatan yang lebih dari hanya sekedar menjual dan memasang iklan.

Sofjan Assauri (2009:5) mengemukakan bahwa :

“Pemasaran adalah usaha untuk menyediakan dan menyampaikan barang dan jasa yang tepat kepada orang-orang yang tepat pada tempat dan waktu serta harga yang tepat dengan promosi dengan waktu yang tepat”.

Kasmir dan Jakfar (2005:46) mengemukakan bahwa :

“Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain”.

Tjiptono (2005:2) mengemukakan bahwa : “pemasaran merupakan proses dimana struktur permintaan terhadap produk dan jasa diantisipasi atau diperluas dan dipenuhi melalui konsepsi, promosi, distribusi dan pertukaran barang”.

Menarik untuk diamati, semua defenisi diatas tidaklah bertentangan satu sama lain. Justru setiap rumusan tersebut saling melengkapi. Keanekaragaman merefleksikan kompleksitas fenomena pemasaran, dimana perspektif berbeda cenderung menekankan aspek yang berbeda pula. Kendati demikian pada prinsipnya, melalui proses interaksi dan pertukaran nilai muncul begitu banyak produk (baik berupa barang, jasa, gagasan, tempat, orang maupun organisasi) sebagaimana yang kita jumpai sehari-hari.

Pemasaran sebagaimana yang dikemukakan oleh Philip Kotler (2006:1) pemasaran adalah proses sosial dan manajerial yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok untuk memperoleh yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai”.

Selanjutnya Kotler (2006:9) mengatakan bahwa :

“Pemasaran adalah suatu proses sosial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain”.

Pada dasarnya pemasaran suatu barang mencakup perpindahan atau aliran dari dua hal, yaitu aliran fisik barang itu sendiri dan aliran kegiatan transaksi untuk barang tersebut. Aliran kegiatan transaksi merupakan rangkaian kegiatan transaksi mulai dari penjualan produsen sampai kepada pembeli akhir. Rangkaian kegiatan ini terjadi sebelum produk sampai ketangan konsumen akhir.

2. Pengertian Jasa

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa (*service*) itu sendiri dari mempunyai banyak arti, dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini sudah banyak pakar pemasaran yang berusaha mendefinisikan pengertian jasa. Berikut ini diantaranya :

Mursid (2014:22) mengemukakan bahwa : “jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri pada hakikatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain”.

Menurut Philip Kotler (2006) dan Lupiyoadi (2008:5) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan kegiatan atau tindakan yang bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik).

Selanjutnya, ada empat karakteristik utama jasa, yaitu :

a. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, maupun diraba. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material, atau benda, maka jasa justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), maupun usaha.

b. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)

Kegiatan jasa tidak dapat dipisahkan dari pemberi jasa, baik perorangan ataupun organisasi serta perangkat mesin/teknologi yang menyertainya. Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Jika konsumen membeli suatu jasa maka ia berhadapan langsung dengan sumber atau penyedia jasa tersebut.

c. Berubah-ubah/aneka ragam (*variability*)

Kualitas jasa yang diberikan oleh manusia dan mesin atau peralatan berbeda-beda, tergantung pada siapa yang member, bagaimana memberikannya, serta tergantung waktu dan tempat dimana jasa tersebut diberikan.

d. Tidak tahan lama (*perishability*)

Jasa tidak bisa disimpan untuk kemudian dijual atau digunakan, sehingga pada dasarnya jasa langsung dikonsumsi pada saat

diberikan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada dan mantap karena menghasilkan jasa dimuka dengan mudah. Bila permintaan turun, maka masalah akan muncul

3. Pengertian Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa merupakan salah satu fungsi dari perusahaan jasa disamping fungsi lainnya seperti keuangan, produksi dan personalia. Untuk mengetahui lebih jelas tentang pengertian pemasaran jasa, maka penulis mencoba melakukan pendekatan terhadap berbagai rumusan pemasaran jasa yang dilakukan oleh para ahli pemasaran dibawah ini.

Pengertian pemasaran jasa menurut Hamzenah (2010:64) adalah :

“Suatu proses aktivitas yang saling menghubungkan (*connect*) dalam menawarkan jasa yang dimiliki oleh seorang individu atau kelompok sesuai tingkat permintaan dalam memperoleh manfaat dan keuntungan atas jasa yang dimiliki”.

Dengan demikian, pemasaran jasa adalah suatu bentuk pemasaran non produk berupa jasa yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang ditawarkan kepada orang yang menginginkan jasa atau yang membutuhkan jasa yang digunakan untuk memberikan adanya rasa keuntungan berupa kepuasan. Pemasaran jasa dinilai dari kualitas pelayanannya.

Menurut Lewisky (2005:15) mengemukakan bahwa :

“Pengertian pemasaran jasa adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dimiliki oleh seorang yang ditawarkan dari satu pihak ke pihak yang lain, penawaran yang ditawarkan pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*)

dan mengakibatkan kepemilikan sesuatu hanya dapat dinikmati berdasarkan bentuk dan manfaat psikologis yang memberikan adanya nilai kepuasan yang dapat dibeli atau diminta sesuai dengan nilai kepantasan”.

Artinya seorang memiliki jasa, tentunya dapat menawarkan kepada orang yang ingin memiliki jasa tersebut namun kepemilikannya tidak dapat dimiliki, hanya dapat diadopsi atau dipindahkan berdasarkan pemahaman interpretasi atau sesuai dengan bentuk pelayanan yang dapat dirasakan adanya kepuasan bagi konsumen yang memanfaatkan jasa tersebut dalam suatu mekanisme pasar.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa pemasaran jasa adalah suatu kegiatan pelayanan yang dimiliki seseorang dengan menawarkan sebuah jasa kepada orang lain untuk memberikan manfaat kepuasan

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas atau mutu produk perlu mendapat perhatian besar dari manajer, sebab kualitas mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan yang diperoleh perusahaan.

Menurut *American Society For Quality Control* dalam Lupiyoadi (2009:144) “Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”.

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

Pelayanan menurut Aritonang (2005:30) dan Haslinda (2006:60) mengandung beberapa unsur yaitu :

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

Selanjutnya, pelayanan menurut Barata (2005:10) dan Haslinda (2006:6) dapat terjadi antara :

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

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

2. Dimensi Kualitas Pelayanan.

Banyak ahli pemasaran yang telah berhasil mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan dari hasil penelitian yang dilakukannya. Diantara para peneliti tersebut ialah Stamatis (Tjiptono, 2007:205) dalam Asdi (2012:2) yang berhasil memodifikasi kedelapan dimensi kualitas dari Garvin menjadi tujuh dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. Fungsi (*Function*), yaitu kinerja primer yang dituntut dari suatu pelayanan.
2. Karakteristik/Ciri Tambahan (*Fitures*), yaitu kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.
3. Kesesuaian (*Conformance*), yaitu kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.

4. Kehandalan (*Reliability*), yaitu kepercayaan dengan pelanggan dalam kaitan dengan waktu.
5. Dapat Diperbaiki (*Serviceability*), yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
6. Estetika (*Aesthetics*), yaitu pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera.
7. Persepsi (*Perception*), yaitu reputasi dari kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman (2006:26) dalam Asdi (2012:3) strategi kualitas pelayanan tidak terlepas dari lima dimensi kualitas pelayanan secara berturut-turut berdasarkan penilaian kepentingan pelanggan yaitu :

- a. Bukti Fisik (*Tangible*). Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, peralatan/perengkapan sarana atau media komunikasi yang dimiliki oleh perusahaan.
- b. Empati (*Empathy*). Empati adalah kepedulian, ketulusan, perhatian pribadi serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan perusahaan dan stafnya kepada pelanggan. Termasuk pula dalam dimensi ini ialah kemampuan mengadakan pendekatan secara individual dan personal, perasaan aman dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- c. Kehandalan (*Reability*). Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan, dengan segera, tepat waktu, dengan cara yang sama dan tanpa kesalahan.

- d. Keresponsipan (*Responsipeness*). Keresponsipan merupakan keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat. Keresponsipan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, pelanggan yang terpaksa harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.
- e. Jaminan (*Assurance*). Jaminan disini meliputi pengetahuan, kemampuan dan kesopanan staf yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari para pelanggan kepada perusahaan. Dimensi ini meliputi kompetensi kemampuan dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan rasa hormat kepada pelanggan, sifat dapat dipercaya, jaminan rasa aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan serta komunikasi yang efektif dengan pelanggan.

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

3. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Mengukur kualitas pelayanan merupakan suatu tantangan karena kepuasan pelanggan ditentukan oleh banyak faktor yang tak berwujud. Menurut Parasuraman (2006:16) dalam asdi (2007:26) ada tiga hal yang patut diperhatikan dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

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

C. Kepuasan Nasabah/Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Supranto (2009:224) dalam haslinda (2014:13) kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap

perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Menurut Philip Kotler (2005:42) dalam Andi Asrul Husnul (20014:18) “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas, dan jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Dalam kaitan itu, maka faktor kepuasan pelanggan (*coustumer satisfaction*) menjadi elemen penting dalam memberikan atau menambah nilai bagi pelanggan.

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

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

Menurut Rangkuti (2007:40) dalam Asdi (2012:4) “kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan

pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut”

Menurut Hawkins dan Lonney (2005:101) Pada dasarnya indikator kepuasan nasabah/pelanggan yaitu sebagai berikut :

1. Kesesuaian Harapan,
2. Minat Berkunjung Kembali,
3. Kesiediaan Merekomendasikan.

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

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (2007:156) dalam Nugrawati (2013:30) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan oleh perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet,

kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya faktor eksternal yang diluar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktifitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan yaitu :

1. Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.
2. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan, tingkat ketidakpuasan pelanggan, manfaat yang diperoleh, pengetahuan dan pengalaman, sikap pelanggan dan keluhan, tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (2010:197) dalam Nugrawati (2013:31), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan,
2. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,

3. Waktu penyampaian yang tepat,
4. Keramah-tamahan.

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

- a. Harga,

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

- b. Citra,

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

baik menimbulkan persepsi bahwa produk yang berkualitas, sehingga pelanggan akan mudah memanfaatkan suatu kesalahan meskipun tidak untuk kesalahan-kesalahan selanjutnya

c. Tahap pelayanan,

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

d. Momen pelayanan/situasi pelayanan.

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

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

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

3. Mengukur Kepuasan Pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:130) dalam Haslinda (2014:15) ada empat metode untuk mengukur kepuasan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran,

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

2. Survei kepuasan pelanggan,

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

3. Pelanggan bayangan (*Ghost Shopping*),

Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dan industri sendiri maupun industri saingannya.

4. Analisa pelanggan yang beralih.

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

D. Bank

Menurut Kasmir (2005:2) dalam Andi Asrul Husnul (2014:22), “Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kembali tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya”.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1988 yang dikutip Kasmir (2005:3) dalam Andi Asrul Husnul (2012:22), “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Pemasaran jasa perbankan yang terpenting mencakup dua tujuan yaitu, menciptakan atau membuat pelanggan merasa puas dan menguntungkan perusahaan itu sendiri.

a. Jenis-jenis Bank,

Kegiatan utama bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari dan masyarakat dan menyalurkan dana tidak berbeda satu sama lain.

Menurut Kasmir (2006:18-24) dalam Andi Asrul Husnul (2014:23) jenis perbankan dapat ditinjau dari berbagai segi yaitu :

1. Dilihat dari Segi Fungsinya
 - a. Bank Umum,
 - b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR).
 2. Dilihat dari Segi Kepemilikannya
 - a. Bank Milik Pemerintah,
 - b. Bank Milik Swasta Nasional,
 - c. Bank Milik Koperasi,
 - d. Bank Milik Asing,
 - e. Bank Milik Campuran.
 3. Dilihat dari Segi Status
 - a. Bank Devisa,
 - b. Bank Non Devisa
 4. Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga
 - a. Bank Yang berdasarkan prinsip konvensional (Barat),
 - b. Bank yang berdasarkan prinsip Syariah (Islam).
- b. Pelayanan Nasabah,

Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh Karena itu bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan

sangat penting karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Dengan kata lain, nasabah adalah konsumen sebagai penyedia dana dan pemakai bank. Kehadiran nasabah akan membawa resiko terhadap pelayanan yang bervariasi. Perusahaan harus memperhatikan sebuah kemungkinan yang akan terjadi antara nasabah dengan perusahaan.

Daya tarik sebuah bank tidak hanya terletak pada kantornya yang lengkap dengan fasilitas-fasilitas atau alat-alat yang serba canggih tetapi juga pada citra pelayanan karyawan. Kemampuan tugas dalam pelayanan memberikan pelayanan kepada nasabah merupakan syarat mutlak dari tercapainya kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Oleh karena itu perlu dijaga dan dibina suatu hubungan yang baik agar tidak sampai terjadi hal-hal yang membuat para nasabah kesal dan tersinggung.

Pelayanan para nasabah biasanya dilakukan oleh seksi pelayanan nasabah (NSB), yaitu sebuah kelompok kerja yang kegiatan utamanya melayani nasabah dan calon nasabah yang datang ke bank.

Pengertian *Costumer Service* menurut Kasmir (2005:202) dalam Asdi Asrul Husnul (2014:24) yaitu : “setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan

nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah”.

Dari defenisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Costumer Service* adalah orang yang harus profesional, karena dalam menjalankan tugasnya ia langsung bertatap muka atau hubungan langsung dengan para nasabah sehingga ia dituntut harus lebih menguasai bidang pekerjaannya supaya tidak mengecewakan nasabah.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan proposal ini. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang akan mengarahkan penelitian ini diantaranya yaitu:

Tabel 1 :

Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel	Metode	Hasil
1	Parasuraman, Zeithaml dan Barry (2006)	<p>Dependen : Kepuasan Nasaba</p> <p>Indepeneden : <i>Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible.</i></p>	Analisis Regresi	Hasil Penelitian mereka menunjukkan bahwa dimensi <i>reability</i> yang paling penting dalam menentukan kepuasan nasabah. Kemudian diikuti <i>assurance, empathy</i> dan <i>tangible</i> .

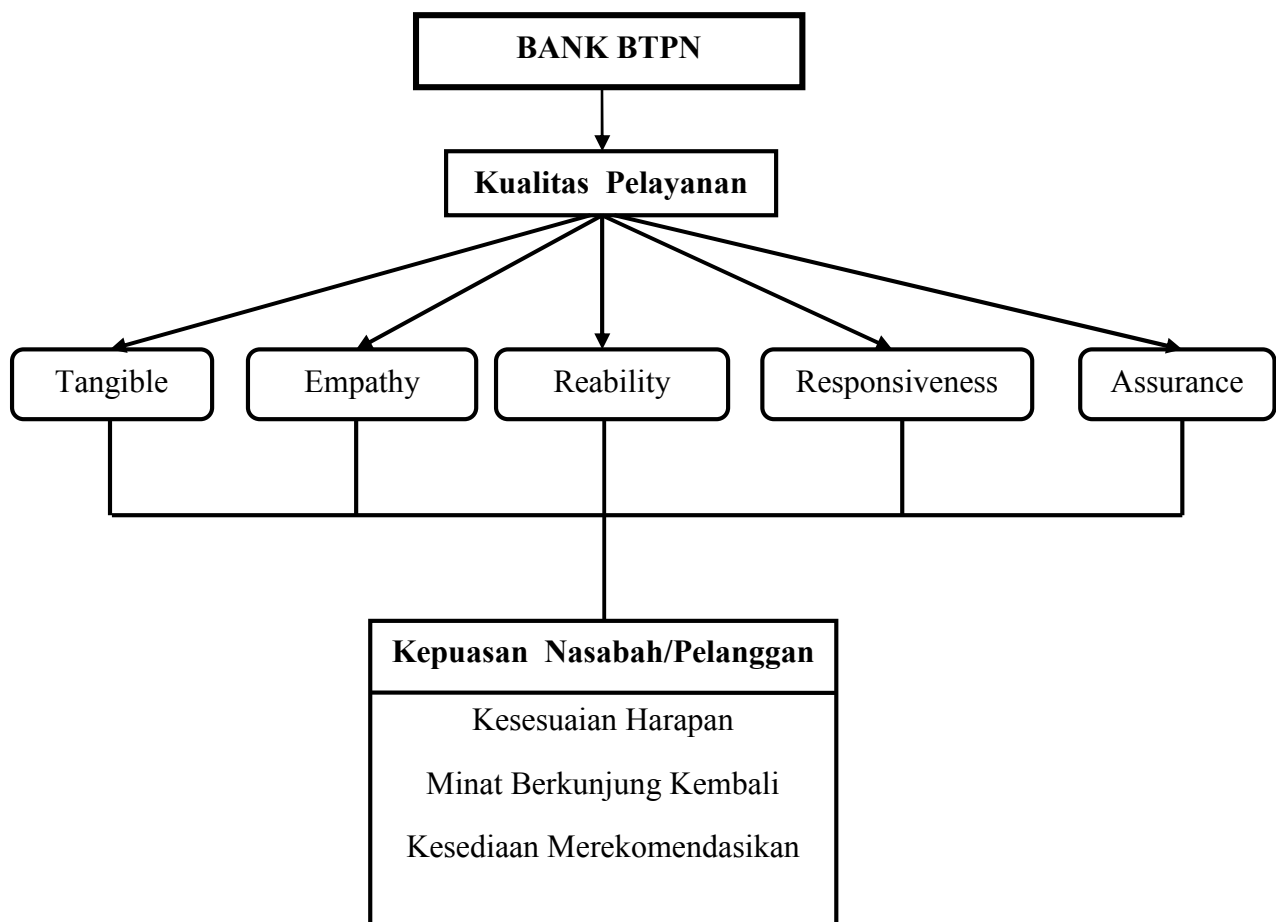
2	Dodik Agung dan Tri Gunarsih (2008)	<p>Dependen : Kepuasan Nasaba</p> <p>Indepeneden : <i>Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible.</i></p>	Regresi Linear Berganda	Secara individual maupun secara bersama-sama berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan nasabah dan membuktikan bahwa variabel <i>responsiveness</i> variabel bebas yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3	Idayanti Nursyamsi (2009)	<p>Dependen : Kepuasan Nasaba</p> <p>Indepeneden : <i>Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible.</i></p>	Regresi Linear Berganda	Secara simulan menunjukkan variabel <i>tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy</i> secara bersama-sama menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah KCA Perum Pegadaian Cabang Makassar
4	Eni Adndari (2010)	<p>Dependen : Kepuasan Nasaba</p> <p>Indepeneden : <i>Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible.</i></p>	Regresi Linear Berganda	Menunjukkan adanya pengaruh positif dari variabel kualitas pelayanan yang meliputi <i>reability, responsiveness, assurance, empathy</i> dan <i>tangible</i> terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Sumber : Dari berbagai jurnal, tahun 2013

F. Kerangka Pikir

Secara empiris kepuasan nasabah dapat dipahami oleh perusahaan melalui kualitas pelayanan. Diharapkan jika Bank BTPN Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa yang memasarkan produknya berupa tabungan-tabungan semoga dapat merealisasikan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan nasabah akan terwujud.

Berikut gambaran kerangka pemikiran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut



Gambar.1

Kerangka Pikir

G. Hipotesis

Berdasarkan rumusan permasalahan dan temuan diatas sehingga hipotesis alternative yang dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu : “Diduga Bahwa kualitas pelayanan karyawan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BTPN Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa”.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Bank BTPN Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa yang beralamat di Jl. Habibi Kulle No.11 Kelurahan Sungguminasa Kecamatan Somba Opu 92111 Kabupaten Gowa, pada bulan September s/d Desember 2017.

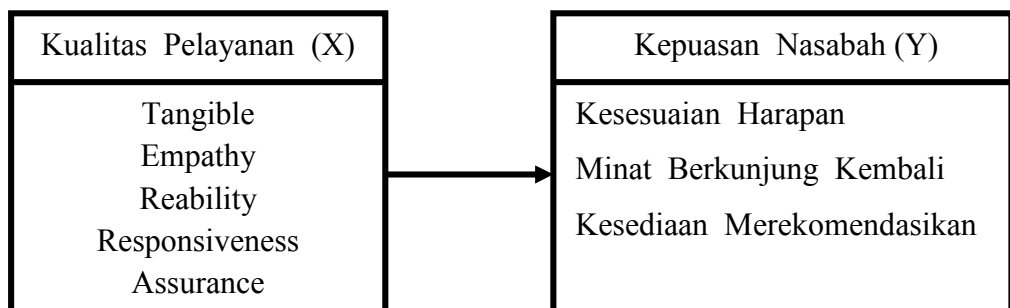
B. Variabel dan Defenisi Operasional

1. Variabel,

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel lain (depeneden). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Karyawan (X).

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (independen). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Nasabah (Y).

Gambar.2 Skema Hubungan Antar Variabel.



2. Definisi operasinonal.

Definisi operasinonal variabel digunakan agar tidak menimbulkan penafsiran ganda yaitu dengan memberikan batasan-batasan terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Kualitas,

Kualitas adalah keseluruhan cirri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), kehandalan (*reability*), keresponsipan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

2. Kepuasan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan.

C. Metode Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Adapaun teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi :

1. Kuisisioner,

Teknik pengumpulan data yang berisi rangkaian pertanyaan tertulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti dengan mengacu pada variabel-variabel penelitian untuk mendapatkan informasi dari para responden. Teknik ini digunakan untuk mengambil data primer.

2. Observasi,

Yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Jenis Data

- a. Data Kualitatif, yaitu data yang berupa keterangan-keterangan yang diperoleh melalui penyebaran kuisisioner secara langsung kepada nasabah pada Bank BTPN Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.
- b. Data Kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka dan masih perlu dianalisis kembali.

2. Sumber Data

- a. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi profil responden, tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan terkait dengan indikator masing-masing variabel penelitian.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen serta sumber lainnya berupa informasi tertulis yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

E. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiono (2005:57) dalam Riduwan (2006:54) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BTPN Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa yang telah terdaftar sampai desember 2016, data diperoleh dari hasil wawancara pada bulan September 2017 sebanyak 84000 nasabah.

Sampel menurut Sugiyono (2005:57) dalam Riduwan (2006:56) adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Sampel dalam penelitian menggunakan metode Slovin (Husein Umar, 2015:108) adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

n : Sampel

N : Populasi yaitu jumlah nasabah pada Bank BTPN Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

e : Nilai kritis (10%)

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

$$n = \frac{8400}{1 + (8400)(0.10)^2}$$

$$n = \frac{84000}{1 + (84000) \times 0,01}$$

$$n = \frac{84000}{1 + 840}$$

$$n = \frac{34000}{841}$$

$$n = 99,88$$

Jadi jumlah sampel sebanyak 99,88 atau dibulatkan menjadi 100

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan teknik *Sampling Aksidental*, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden).

F. Metode Analisis Data

1. Metode Analisis Deskriptif,

Menurut Sugiono (2013: 244), Metode Analisis Deskriptif adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau member gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang

telah terkumpul sebagai mana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan.

Metode ini digunakan untuk memberikan gambaran tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTPN Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

2. Metode Analisis Regresi Linear Sederhana,

Metode ini digunakan untuk mengukur secara kuantitatif dilakukan dengan menggunakan program *Microsoft Office Exel 2007*, tentang pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap tingkat kepuasan nasabah yang dinyatakan dalam bentuk fungsi (Riduwan 2006:145), dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana dibawah ini :

$$y = a + bx$$

Keterangan :

x = Variabel Bebas (Kualias Pelayanan Karyawan)

y = Variabel Terikat (Tingkat Kepusan Nasabah)

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien Regresi

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

3. Metode Analisis Korelasi Product Moment

Metode ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan karyawan yang diberikan Bank BTPN terhadap tingkat kepuasan nasabah, untuk itu digunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n})(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n})}}$$

Untuk menentukan keeratan hubungan atau korelasi antara variabel kualitas pelayanan karyawan (x) dengan variabel tingkat kepuasan nasabah (y), maka dapat menggunakan tabel Interpretasi Indeks Koefisien Product Moment sebagai berikut :

No	Interfal Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	0,00 – 0,199	Sangat Lemah
2.	0,20 – 0,399	Lemah
3.	0,40 – 0,599	Sedang
4.	0,60 – 0,799	Kuat
5.	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Riduwan (2006:136)

4. Analisis Koefisien Determinasi,

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel (X) terhadap (Y), digunakan analisis Koefisien Determinasi (Riduwan 2006:139) dengan formulasi sebagai berikut :

$$\text{KP} = \frac{r^2}{1} \times 100\%$$

Keterangan :

KP = Nilai Koefisien Determinan

r^2 = Nilai Koefisien Korelasi.

100% = Seratus Persen (Kontanta)

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan

1. Sejarah Singkat Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)

BTPN adalah bank devisa yang memfokuskan diri untuk melayani dan memberdayakan segmen masyarakat yang berpendapatan rendah yang terdiri dari para pensiunan, pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), serta komunitas prasejahtera produktif (*mass market*).

Btpn telah menempuh perjalanan panjang sejak didirikan di Bandung, di Jawa Barat pada 1958 sebagai Bank Pegawai Pensiunan Militer (Bapemil) hingga berubah nama pada 1986 menjadi Bank Tabungan Pensiunan Nasional.

Btpn mulai tercatat di Bursa Efek Indonesia pada 2008. Selanjutnya btpn berkembang secara berkelanjutan dengan melahirkan berbagai inovasi bisnis yang melengkapi portofolio yang melengkapi layanan perbankan pension yang telah dirintis sejak 1958.

Dengan inovasi bisnis tersebut, kini bisnis utama btpn adalah Btpn Sinaya unit bisnis pendanaan, Btpn Purna Bakti unit bisnis yang fokus melayani nasabah pensiun, Btpn Mitra Usaha Rakyat unit bisnis yang fokus melayani pelaku usaha mikro, serta Btpn Mitra Bisnis unit bisnis yang fokus melayani usaha kecil dan menengah. Btpn juga meluncurkan

Btpn Wow yang merupakan inisiatif btpn dalam program Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Padai) yang digagas Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Btpn wow adalah layanan perbankan yang dapat diakses melalui hape GSM dan didukung jasa agen untuk meningkatkan jangkauan bank kemasyarakat dipelosok. Inovasi pada bidang *financial technology* juga dilakukan untuk masyarakat melek digital (*digital savvy*) yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dengan meluncurkan jenius sebuah revolusi dibidang perbankan dengan proses digitalisasi. Selain itu btpn memiliki anak usaha Btpn Syariah yang fokus melayani nasabah dari komunitas prasejahtera produktif.

Menyadari tantangan kedepan, bahwa perusahaan-perusahaan dituntut untuk mengubah cara berbisnis, kami memutuskan megambil langkah lebih lanjut, dengan menciptakan dang meluncurkan Daya pada 2011. Berlandaskan filosofi bisnis Peluang sekaligus Panggilan. Daya hadir dengan menawarkan kesempatan kepada seluruh *stakeholder* btpn untuk berpartisipasi dalam misi memberdayakan jutaan *mass market* di indonsia. Daya adalah pemberdayaan yang berkelanjutan dan terukur. Bagaikan keeping uang logam yang memiliki sisi yang tak terpisahkan program pemberdayaan adalah elemen yang terintegrasi dengan model bisnis kami. Dalam seluruh produk serta aktivitas kami senantiasa berusaha untuk menciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti bagi seluruh nasabah btpn.

2. Riwayat Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa

Pada waktu itu Bank Tabungan Pensiunan Nasional yang ada disulawesi selatan hanya ada didaerah tertentu saja termasuk yang ada didalamnya terdapat di Makassar. Akibat perkembangan yang terus meningkat, maka pada tahun 2003 Bank Tabungan Pensiunan Nasional, yang berpusat di Makassar membentuk Bank Tabungan Pensiunan Nasional unit disetiap kecamatan dan desa.

Dibentuknya bank disetiap kecamatan dan desa bertujuan untuk membantu Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa untuk memusahkan nasabah atau masyarakat yang menerima dana pensiunan yang diterimanya. Tahun demi tahun berkembangnya ilmu pengetahuan dan semakin meningkatnya, sehingga terbentuknya KKB atau Kantor Kas Bank yang bertujuan untuk mengkoordinir seluruh kegiatan bank-bank yang berada dikecamatan dan desa. Selain itu Kantor Kas Bank juga mendapat kepercayaan dari pemerintah pusat untuk menyalurkan bantuan dana kepada masyarakat.

Manajemen dalam bank btpn yaitu berkarir di btpn lebih dari sekedar bekerja. Dengan menjadi bagian dari btpn, kami mendapatkan kesempatan memaksimalkan potensi diri sekaligus terlibat langsung dalam misi mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia menuju hidup yang lebih berarti.

Program pengembangan karir di btpn sangat berstruktur dan didukung dengan berbagai pelatihan program pengembangan diri. Kami berupaya untuk :

1. Berinteraksi dengan nasabah kami untuk memahami kebutuhan mereka.
2. Memberikan energi positif kepada para nasabah melalui pelayanan terbaik, solusi tepat, dan antusiasme tinggi.
3. Meningkatkan pengembalian investasi dengan kinerja yang unggul.
4. Memberikan kesempatan kepada nasabah dan karyawan untuk mewujudkan potensi diri mereka secara signifikan melalui program pemberdayaan kami.

Bank btpn mempunyai unsure-unsur diantaranya mempunyai Daya yaitu member kesempatan untuk tumbuh dan hidup yang lebih berarti, daya lahir dari panggilan jiwa untuk memberikan arti dalam hidup orang lain.

Daya merupakan realisasi dari komitmen BTPN untuk meningkatkan kapasitas nasabah secara berkelanjutan dengan memberikan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti.

Sebagai program pemberdayaan *mass market* termasuk pemberdayaan UMKM di Indonesia yang berkelanjutan dan terukur, Daya terintegrasi didalam semua usaha btpn.

Tiga pilar utama "Daya" terdiri dari program dan kegiatan dengan fokus bidang : Daya SEhat Sejahtera (Kesehatan), Daya Tumbuh Usaha (Pengembangan Usaha), dan Daya Tumbuh Komunitas (Komunitas).

Daya lahir dari panggilan jiwa untuk memberikan perbedaan dalam hidup orang lain, menjadi sinar bagi sesama.

Daya menawarkan kesempatan kepada kepada semua pemangku kepentingan BTPN untuk berpartisipasi dalam misi memberdayakan jutaan *mass market* di Indonesia. Berkomitmen menciptakan perubahan yang lebih baik bagi nasabah kami, karyawan dan masyarakat luas. Daya ditopang oleh tiga pilar utama yaitu :

- a. Daya Sehat Sejahtera (Mendukung pola hidup sehat dan kesejahteraan rakyat Indonesia)
- b. Daya Tumbuh Usaha (Memupuk dan memperkuat keinginan untuk mengembangkan usaha dengan memberikan peluang bagi nasabah kami)
- c. Daya Tumbuh Komunitas (Memberikan kontribusi yang positif terhadap masyarakat secara berkelanjutan)

3. Visi, Misi dan Nilai – Nilai

Proses perumusan Misi, Visi dan Nilai – Nilai BTPN setara atau bahkan lebih penting dari Misi, Visi dan Nilai – Nilai itu sendiri. Dengan tujuan untuk memberikan makna lebih dalam kehidupan serta

meningkatkan potensi rakyat Indonesia secara signifikan, kami percaya BTPN akan tumbuh menjadi bank *mass market* terbaik di Indonesia.

a. Misi

Bersama kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti.

b. Visi

Menjadi Bank *mass market* terbaik, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia

c. Nilai – Nilai

Nilai – Nilai yang kami anut merupakan pedoman bagaimana kami menjalankan bisnis serta pedoman berperilaku untuk membentuk identitas kami.

B. Struktur Organisasi

1. Pengertian Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah gambaran susunan atau komposisi dengan menetapkan dasar hubungan dari pada bagian satu sama lain dalam bentuk susunan itu.

Organisasi adalah suatu wadah tempat bekerjasama dengan sejumlah manusia yang terikat dalam hubungan dalam rangkaian untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

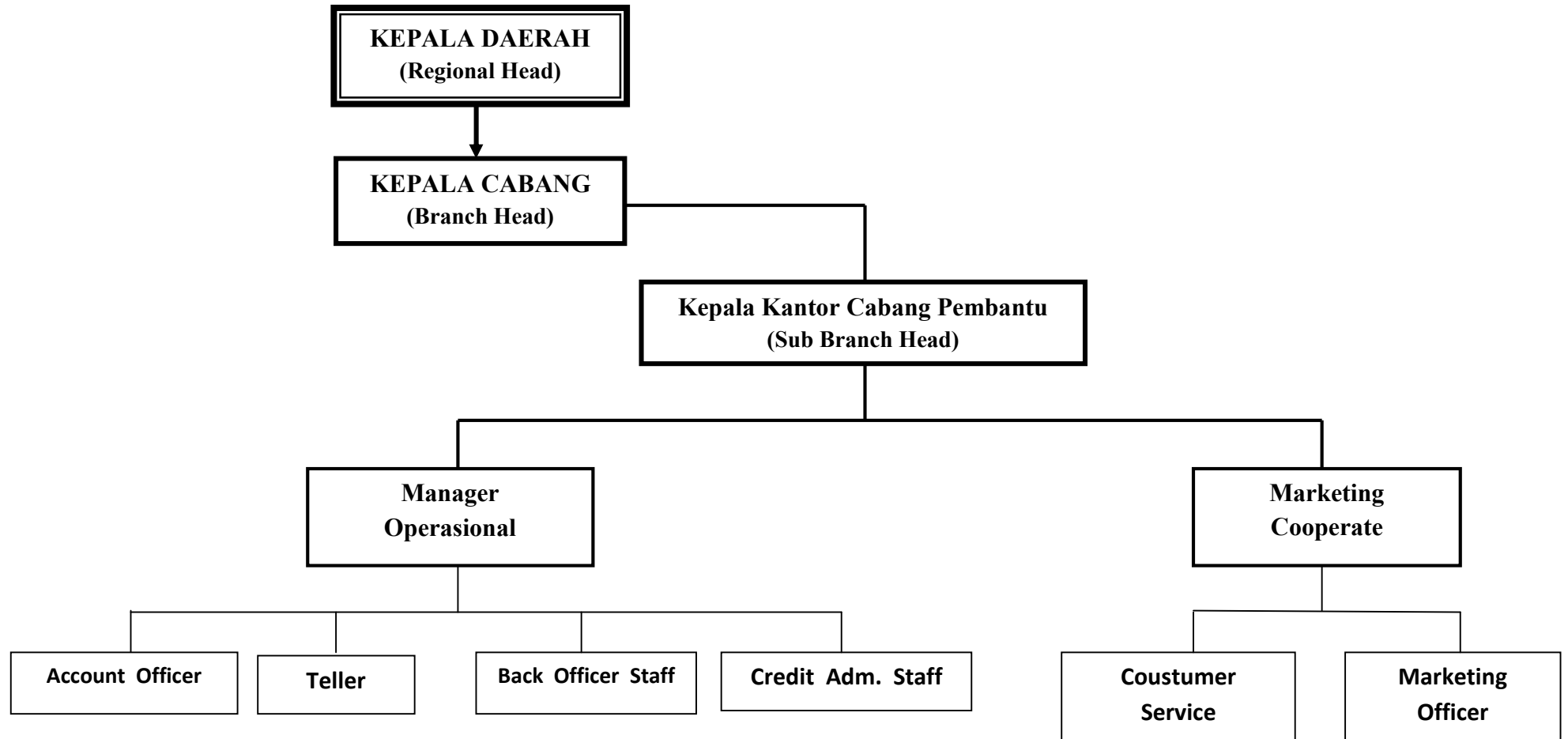
Dengan melihat pengertian dapat dikatakan bahwa ada tiga unsur pokok dalam organisasi, yaitu :

1. Adanya kumpulan orang atau manusia
2. Adanya kerjasama
3. Adanya tujuan yang ingin dicapai

Pembentukan struktur organisasi lebih banyak mengacu pada pertimbangan besar kecilnya volume usaha, jumlah tenaga kerja dan kemampuan pengontrolan.

Didalam melaksanakan kegiatan perusahaan, salah satu hal rapi untuk kelancaran tugas operasional Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang sungguminasa juga mempunyai struktur organisasi dapat dilihat dari skema berikut :

STRUKTUR ORGANISASI BANK BTPN
Kantor Cabang Pembantu
Sunggumina Kab. Gowa



2. Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab

Uraian tugas dan tanggung jawab dari jabatan – jabatan pada struktur organisasi Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa, Sebagai berikut :

1. Kepala Daerah (*Regional Head*)

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Kepala Daerah wajib memastikan terselenggaranya atas pelaksanaan dalam setiap kegiatan usaha Bank pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi.
- b. Kepala Daerah wajib melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi, serta memberikan nasehat kepada Direksi.
- c. Dalam melakukan pengawasan, Kepala Daerah wajib mengarahkan, memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan strategis Bank.

2. Kepala Cabang (*Brand Head*)

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Membina dan mengawasi kegiatan operasional di kantor cabang (Kanca).
- b. Melakukan pembinaan secara aktif dalam meningkatkan kualitas setiap fungsi, seperti : fungsi marketing, operasional, dan support.

- c. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi dan mengupayakan pencapaian RKA (Rencana Kerja Administrasi).

3. Kepala Kantor Cabang Pembantu

Tuga dan Tanggung Jawab

- a. Melaksanakan manajemen harian Cabang Pembantu agar tujuan operasional Cabang Pembantu dapat tercapai, berupa tingkat pelayanan yang optimal dan pencapaian target usaha cabang pembantu.
- b. Memberikan persetujuan transaksi-transaksi jumlah besar sesuai dengan wewenangnya setelah dilakukan penelitian.
- c. Melaksanakan proses kerja di Cabang Pembantu sesuai dengan system prosedur yang berlaku.

4. Manager Operational

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Memeriksa, menandatangani dan memberikan otorisasi transaksi tunai di Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu sesuai batas kewenangan.
- b. Memeriksa dan menandatangani warkat permohonan pemindah bukuan, transfer setoran kliring dan jasa lainnya sesuai kewenangan.
- c. Memeriksa dan mendokumentasikan berkas kredit.

5. *Marketing Coorporate*

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Menjual tabungan yang ada pada produk suatu Bank seperti tabungan regular dan prioritas kepada new customer maupun existing customer.
- b. Menjual produk simpanan jangka panjang new customer dan maupun existing customer.
- c. Mengelolah hubungan baik dengan nasabah agar nasabah menjadi loyal.

6. *Account Officer*

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Mencari calon debitur untuk kredit, tabungan serata deposito.
- b. Interview dan wawancara calon debitur serta pengisian aplikasi permohonan kredit.
- c. Menjelaskan perhitungan kredit kepada calon debitur
- d. Memberikan penjelasan tentang peraturan dan ketentuan umum kredit yang berlaku dibank.

7. *Teller*

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari nasabah.
- b. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, dan mesin hitung.

- c. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah dan periksa keakuratan slip setoran.
- d. Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.

8. *Back Officer Staff*

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Mengelola urusan utang piutang
- b. Mempunyai tanggung jawab untuk melakukan pengecekan barang yang tidak terlalu laku untuk kemudian diganti dengan yang baru.
- c. Memiliki tanggung jawab atas penyelenggaraan tentang pemesanan barang terhadap supplier.

9. *Credit Adm Staff*

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Menerima berkas dokumen permohonan kredit yang telah disetujui oleh kepala unit untuk direalisasikan.
- b. Memastikan bahwa seluruh dokumen kredit telah sesuai dengan ketentuan.
- c. Menyusun dokumen administrasi kredit dan menjadwalkan serta mengelola proses akad kredit.

10. Customer Service

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening, tabungan giro, pembukaan deposito, dan permohonan nasabah yang lainnya.
- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah.
- c. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro dan buku tabungan.

11. Marketing Officer

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Memberikan dan membantu calon debitur mengisi Form Aplikasi Permohonan Pembiayaan (FAPP).
- b. Melakukan pengecekan jaminan yang telah dibawa oleh calon pemohon kredit.
- c. Menyiapkan kelengkapan dokumen dan data – data yang dibutuhkan untuk melakukan survey.
- d. Melakukan survey kerumah calon debitur dan melakukan survey ketempat usaha calon debitur (jika ada usaha).

C. Produk dan Layanan Bank BTPN

1. Simpanan

BTPN menyediakan berbagai produk simpanan yang menawarkan banyak manfaat. Dalam berbagai produk tabungan yang terdapat dalam

unit bisnis BTPN, kami senantiasa memberikan rasa aman, layanan prima yang pribadi, dan imbal hasil optimal untuk seluruh segmen nasabah. Adapun beberapa produk simpanan BTPN yaitu diantaranya sebagai berikut :

a. Taseto Mapan

Wujudkan impian anda (nasabah) disetiap tahapan kehidupan melalui produk tabungan berjangka dengan bunga setara deposito.

b. Taseto Bisnis

Dengan bunga setara dengan deposito, BTPN Taseto Bisnis dirancang khusus untuk perusahaan.

c. Tabungan Citra Pensiun

Produk tabungan yang dirancang khusus untuk memberikan kenyamanan bagi para nasabah pensiunan dan calon pensiunan dalam melakukan transaksi perbankan. Produk inilah yang menjadi palin utama yang di miliki para pensiunan sekarang.

d. Giro Btpn Sinaya

Btpn Giro dirancang Khusus untuk mendukung kegiatan bisnis nasabah, baik perorangan maupun non-perorangan.

e. Giro Btpn Mitra Bisnis

Btpn Giro dirancang Khusus untuk mendukung kegiatan wirausahawan yang mulai meniti karir ataupun yang sudah lama.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, berikut ini dikemukakan kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa $Y = 0,684 + 0,832x$ dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,899 atau korelasi sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X) member pengaruh sebesar 80,8% terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y), sedangkan selebihnya yaitu sebesar 19,2% adalah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Dengan memperhatikan pembahasan yang dikemukakan, maka penulis menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Mengingat bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah maka disarankan kepada pihak PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa untuk tetap menjaga hubungan dengan nasabah seperti memahami kebutuhan nasabah, memebri perhatian kepada nasabah, memberikan kenyamanan serta mengutamakan kepentingan nasabah.

2. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah maka disarankan agar dimasa yang akan datang, penerapan kualitas pelayanan semakin ditingkatkan oleh pihak PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa kabupaten Gowa agar semakin meningkatkan kepuasan nasabah serta dapat memacu kenaikan jumlah nasabah yang berarti juga akan meningkatkan output perusahaan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data kualitatif yaitu data berupa pendapat responden dalam memberikan jawaban pada kuisisioner. Penyebaran kuisisioner dilakukan terhadap 100 orang responden nasabah yang terpilih sebagai nasabah sampel yang mewakili seluruh nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang sungguminasa Kabupaten Gowa.

Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen berupa informasi tertulis yang ada hubungannya dengan variabel penelitian yaitu data tentang : jumlah nasabah dan kegiatan usaha.

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan dan diolah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa. Penulis menyebarkan kuisisioner terhadap 100 responden dimana responden merupakan nasabah dari PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Profil responden yang ditanyakan pada kuisisioner adalah Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan. Data tentang profil nasabah akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang berikut ini merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 2.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Persentase
Laki-laki	53	53%
Perempuan	47	47%
Total Responden	100	100%

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa reponden jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 53 orang dengan presentase sebesar 53%, sedangkan responden jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 47 orang dengan presentase 47%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dari pada jumlah responden perempuan.

b. Responden berdasarkan usia

Klasifikasi responden berdasarkan usia. Berikut ini data responden berdasarkan usia :

Tabel 3.

Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Jumlah	Persentase
50 – 60 Tahun	70	70%
61 – 70 Tahun	25	25%
Diatas 70	5	5%
Total Responden	100	100

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2018

Berdasarkan data diatas dapat diperhatikan bahwa klarifikasi responden yang berusia antara 50 – 60 tahun yaitu sebanyak 70 orang dengan persentase sebesar (70%), responden dengan umur 61 – 70 tahun yaitu sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar (25%). Sedangkan reponden dengan umur diatas 70 Tahun yaitu sebanyak 5 orang dengan persentase 5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah respondek terbanyak dari nasabah BTPN yang memiliki usia 50 – 60 tahun (Total 100% dar total responden)

c. Responden berdasarkan pekerjaan

Deskripsi menurut pekerjaan yaitu, pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan baik dari PNS, Guru, Tni & Polisi. Jumlah

responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. Berikut adalah data responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4.

Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	45	45%
Guru	35	35%
Tni & Polisi	20	20%
Total Responden	100	100%

Sumber :Data Primer diolah, Tahun 2018

Berdasarkan data yang diatas dapat diperhatikan bahwa responden yang memiliki pekerjaan PNS yaitu sebanyak 45 orang dengan persentase sebesar 45%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai Guru yaitu sebanyak 35 orang dengan persentase sebesar 35%, dan responden yang memiliki pekerjaan sebagai Tni & Polisi yaitu sebesar 20 orang dengan persentase sebanyak 20%. Hal ini dapat dikatakan bahwa nasabah BTPN lebih banyak didominasi oleh nasabah dengan pekerjaan sebagai PNS yaitu sebanyak 45 orang (Total 45% dari total responden).

B. Deskripsi Variabel Penelitian

Dari pertanyaan pada kuisisioner yang telah diajukan kepada responden diperoleh bebrbagai macam jawaban yang mencerminkan variabel

kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN), Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa. Berbagai jawaban dari responden tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayan (X)

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

1. Berdasarkan data yang diperoleh responden mengenai bukti fisik (*tangible*) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “ Bagaimana tanggapan anda, mengenai peralatan, perlengkapan dan sarana yang digunakan kantor BTPN?” maka dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 5. Tanggapan Responden mengenai peralatan, perlengkapan dan sarana pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat Baik	4	13	52	17,33%
2	Baik	3	77	231	77%
3	Cukup Baik	2	7	14	4,67%
4	Kurang Baik	1	3	3	1%
Jumlah			100	300	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai peralatan, perlengkapan dan sarana pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 17,33% “Sangat Baik” atau sebanyak 13 responden, 77% “Baik” atau sebanyak 77 responden, 4,67% “Cukup Baik” atau sebanyak 7 responden, 1% “Kurang baik” atau sebanyak 1 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini sebanyak 100 nasabah dengan total persentase 100%

2. Berdasarkan data yang diperoleh dari responden mengenai bukti fisik (*tangible*) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Menurut anda, apakah penampilan fisik karyawan BTPN sudah menarik?” maka dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 6. Tanggapan Responden mengenai penampilan fisik karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat menarik	4	75	300	82,87%
2	Menarik	3	16	48	13,26%
3	Cukup menarik	2	5	10	2,76%
4	Kurang menarik	1	4	4	1,11%
Jumlah			100	362	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai penampilan fisik karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 82,87% “Sangat Menarik” atau sebanyak 75 responden, 13,26% “Menarik” atau sebanyak 16 responden, 2,76% “Cukup Menarik” atau 5 responden. 1,11% “Kurang menarik” atau sebanyak 4 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini sebanyak 100 nasabah dengan total persentase 100%.

3. Berdasarkan data yang diperoleh dari responden mengenai bukti fisik (*tangible*) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Bagaimana tanggapan anda mengenai media komunikasi yang dimiliki oleh kantor BTPN?” dapat disimpulkan tabel berikut ini :

Tabel 7. Tanggapan Responden Mengenai Media Komunikasi pada PT.
Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa
Kabupaten Gowa.

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat baik	4	49	196	58,33%
2	Baik	3	41	123	36,61%
3	Cukup baik	2	7	14	4,17%
4	Kurang baik	1	3	3	0,89%
Jumlah			100	336	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai media komunikasi pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 58,33% “Sangat baik” atau sebanyak 49 responden, 36,61% “Baik” atau sebanyak 41 responden, 4,17% “Cukup baik” atau 7 responden, 0,39% “Kurang baik” atau sebanyak 3 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini sebanyak 100 nasabah dengan total persentase 100%.

b. Empatti (*empathy*)

1. Berdasarkan data yang diperoleh responden mengenai Empati (*empathy*) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Bagaimana tanggapan anda mengenai kepedulian karyawan BTPN dalam memahami kebutuhan nasabah?” maka dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 8. Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat peduli	4	40	160	49,23%
2	Peduli	3	49	147	45,23%
3	Cukup peduli	2	7	14	4,31%
4	Kurang Peduli	1	4	4	1,23%
Jumlah			100	325	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai kepedulian karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 49,23 % “Sangat peduli” atau sebanyak 40 responden, 45,23% “Peduli” atau sebanyak 49 responden, 4,31% “Cukup Peduli” atau sebanyak 7 responden, 1,23% “Kurang peduli” atau 4 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner sebanyak 100 nasabah dengan persentase 100%.

2. Berdasarkan data yang diperoleh responden mengenai empati (*empathy*) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Menurut anda, apakah karyawan BTPN tulus dalam melayani nasabah?” maka disimpulkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 9. Tanggapan Responden Mengenai Ketulusan Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Kabupaten Gowa

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat tulus	4	38	152	47,5%
2	Tulus	3	47	141	44,06%
3	Cukup tulus	2	12	24	7,5%
4	Kurang tulus	1	3	3	0,94%
Jumlah			100	253	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai ketulusan karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang

Sungguminasa Kabupaten Gowa. Menyatakan bahwa 47,5% “Sangat tulus” atau sebanyak 38 responden, 44,06% “Tulus” atau sebanyak 47 responden, 7,5% “Cukup tulus” atau sebanyak 12 responden, 0,94% “Kurang tulus” atau sebanyak 1 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisioner sebanyak 100 nasabah dengan persentase sebesar 100%.

3. Berdasarkan data yang diperoleh dari responden mengenai empati (*empathy*) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Bagaimana tanggapan anda mengenai perhatian yang diberikan karyawan BTPN terhadap nasabah?” maka dapat disimpulkan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 10. Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Karyawan pada
PT. Bank Tabungan Pensiunan Cabang Sungguminasa
Kabupaten Gowa

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat perhatian	4	46	184	55,92%
2	Perhatian	3	41	123	37,39%
3	Cukup perhatian	2	9	18	5,47%
4	Kurang perhatian	1	4	4	1,22%
Jumlah			100	329	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai ketepatan karyawan pada PT. Bank tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, menyatakan bahwa 55,92% “Sangat

perhatian” atau sebanyak 46 responden, 37,39% “Perhatian” atau sebanyak 41 responden, 5,47% “Cukup perhatian” atau sebanyak 9 responden, 1,22% “Kurang perhatian” atau sebanyak 4 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner sebanyak 100 nasabah dengan persentase yang diperoleh 100%.

c. Kehandalan (*reability*)

1. Berdasarkan data yang diperoleh dari responden mengenai kehandalan (*reability*) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Menurut anda, bagaimana kemampuan karyawan BTPN dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan dijanjikan?” maka dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 11. Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan pada PT. Bank Tabungan pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat mampu	4	45	180	55,56%
2	Mampu	3	37	111	34,26%
3	Cukup mampu	2	15	30	9,26%
4	Kurang mampu	1	3	3	0,92%
Jumlah			100	324	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai pelayanan yang disediakan dengan akurat oleh karyawan pada PT. Bank Tabungan

Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, menyatakan bahwa 55,56% “Sangat mampu” atau sebanyak 45 responden, 34,26% “Mampu” atau sebanyak 37 responden, 9,26% “Cukup mampu” atau sebanyak 15 responden, 0,92% “Kurang mampu” atau sebanyak 3 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisioner sebanyak 100 responden dengan total persentase sebesar 100%.

2. Berdasarkan data yang diperoleh dari responden mengenai kehandalan (*reability*) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Menurut anda, bagaimana ketepatan karyawan BTPN dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?” maka dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 12. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat tepat	4	47	188	56,97%
2	Tepat	3	39	117	35,45%
3	Cukup tepat	2	11	22	6,67%
4	Kurang tepat	1	3	3	0,91%
Jumlah			100	330	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai ketepatan karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang

Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 56,97% “Sangat tepat” atau sebanyak 47 responden, 35,45% “Tepat” atau sebanyak 39 responden, 6,67% “Cukup tepat” atau sebanyak 11 responden, 0,91% “Kurang tepat”. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisioner ini sebanyak 100 nasabah dengan total presentase 100%.

3. Berdasarkan data yang diperoleh dari responden mengenai Keandalan (*reability*) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Menurut anda, apakah pelayanan yang anda butuhkan dapat disediakan dengan akurat oleh karyawan BTPN?” maka dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini

Tabel 13. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Disediakan Dengan Akurat Oleh Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat akurat	4	46	184	56,44%
2	Akurat	3	38	114	34,97%
3	Cukup akurat	2	12	24	7,36%
4	Kurang akurat	1	4	4	1,23%
Jumlah			100	326	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai pelayanan yang disediakan dengan akurat oleh karyawan pada PT. Bank Tabungan

Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 56,44% “Sangat akurat”, atau sebanyak 46 responden, 34,97% “Akurat”, atau sebanyak 38 responden, 7,36% “Cukup akurat”, atau sebanyak 12 responden, 1,23% “Kurang tepat” atau sebanyak 4 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisioner ini sebanyak 100 nasabah dengan total persentase 100%.

d. Keresponsipan (*responsiveness*)

1. Berdasarkan data yang diperoleh dari responden mengenai Keresponsipan (*responsiveness*) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat anda tentang respon karyawan BTPN dalam menangani keluhan dari nasabah?” maka dapat disimpulkan tabel berikut ini :

Tabel 14. Tanggapan Responden Mengenai Respon Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat respinsif	4	50	200	60,98%
2	Responsif	3	33	99	30,18%
3	Cukup responsif	2	12	24	7,33%
4	Kurang responsive	1	5	5	1,52%
Jumlah			100	328	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai respon karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 60,98% “Sangat responsif”, atau sebanyak 50 responden, 30,18% “Responsif” atau sebanyak 33 responden, 7,33% “ Sangat responsif” atau sebanyak 12 responden, 1,52% “Kurang responsif” atau sebanyak 5 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini sebanyak 100 nasabah dengan total presentase sebesar 100%.

2. Berdasarkan data yang diperoleh dari responden mengenai Keresponsipan (*responsiveness*) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Menurut anda, bagaimana kecepatan dan ketepatan karyawan BTPN dalam membantu nasabah melakukan transaksi?” maka dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 15. Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan dan Ketepatan

Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa .

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat cepat dan tepat	4	51	204	60,71%
2	Cepat dan Tepat	3	38	114	33,93%
3	Cukup cepat dan tepat	2	7	14	4,17%
4	Kurang cepat dan tepat	1	4	4	1,19%
Jumlah			100	2336	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai kecepatan dan ketepatan karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 60,71% “Sangat cepat dan tepat” atau sebanyak 51 responden, 33,93% “Cepat dan tepat” atau sebanyak 38 responden, 4,17% “Cukup cepat dan tepat” atau sebanyak 7 responden, 1,19% “Kurang cepat dan tepat” atau sebanyak 4 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini sebanyak 100 nasabah dan dengan presentasi yang diperoleh sebanyak 100%.

e. Jaminan (assurance)

1. Berdasarkan data yang diperoleh dari responden mengenai jaminan (*assurance*) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Menurut anda, apakah sikap yang ditunjukkan karyawan BTPN dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dapat dipercaya?” maka dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 16. Tanggapan Responden Mengenai Sikap yang Ditunjukkan
Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional
Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat dipercaya	4	59	236	68,21%
2	Dipercaya	3	32	96	27,74%
3	Cukup dipercaya	2	5	10	2,89%
4	Kurang dipercaya	1	4	4	1,16%
Jumlah			100	346	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai kecepatan dan ketepatan karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 68,21% “Sangat dipercaya” atau sebanyak 59 responden, 27,74% “Dipercaya” atau sebanyak 32 responden, 2,89% “Cukup dipercaya” atau sebanyak 5 responden, 1,16% “Kurang dipercaya” atau sebanyak 4 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini sebanyak 100 nasabah dan dengan persentasi yang diperoleh sebanyak 100%.

2. Berdasarkan data yang diperoleh dari rseponden mengenai jaminan (assurance) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Menurut anda, apakah layanan yang diberikan oleh BTPN memiliki jaminan rasa dari resiko?” maka dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 17. Tanggapan Responden Mengenai Jaminan Rasa Aman pada
PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa
Kabupaten Gowa.

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat aman	4	44	176	53,49%
2	Aman	3	45	135	41,03%
3	Cukup aman	2	7	14	4,26%
4	Kurang aman	1	4	4	1,22%
Jumlah			100	329	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai kecepatan dan ketepatan karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 53,49% “Sangat aman” atau sebanyak 44 responden, 41,03% “Aman” atau sebanyak 45 responden, 4,26% “Cukup aman” atau sebanyak 7 responden, 1,22% “Kurang aman” atau sebanyak 4 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini sebanyak 100 nasabah dan dengan persentasi yang diperoleh sebanyak 100%.

2. Kepuasan Nasabah (Y)

a. Kesesuaian Harapan

1. Berdasarkan data yang diperoleh dari responden mengenai Kesesuaian harapan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Menurut anda, apakah karyawan BTPN dalam memberikan

“pelayanan sudah sesuai dengan kepentingan nasabah?” maka dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 18. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Sesuai pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat sesuai	4	30	120	38,46%
2	Sesuai	3	56	168	53,85%
3	Cukup sesuai	2	10	20	6,41%
4	Kurang sesuai	1	4	4	1,28%
Jumlah			100	312	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai pelayanan yang sesuai oleh karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 38,46% “Sangat sesuai” atau sebanyak 30 responden, 53,85% “Sesuai” atau sebanyak 56 responden, 6,41% “Cukup sesuai” atau sebanyak 10 responden, 1,28% “Kurang sesuai” atau sebanyak 4 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini sebanyak 100 nasabah dan dengan persentasi yang diperoleh sebanyak 100%.

2. Berdasarkan data yang diperoleh dari responden mengenai kesesuaian harapan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasiona Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Apakah anda

merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BTPN?” maka dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 19. Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Pelayanan Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat nyaman	4	43	172	52,76%
2	Nyaman	3	44	133	40,49%
3	Cukup nyaman	2	9	18	5,52%
4	Kurang nyaman	1	4	4	1,23%
Jumlah			100	326	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai kenyamanan pelayanan karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 52,76% “Sangat nyaman” atau sebanyak 43 responden, 40,49% “Nyaman” atau sebanyak 44 responden, 5,52% “Cukup nyaman” atau sebanyak 9 responden, 1,23% “Kurang nyaman” atau sebanyak 4 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini sebanyak 100 nasabah dan dengan persentasi yang diperoleh sebanyak 100%.

b. Minat Berkunjung Kembali

- a. Berdasarkan data yang diperoleh dari responden mengenai Minat berkunjung kembali pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa dengan pertanyaan “Apakah

anda berkesan dengan operasional pelayanan yang diberikan oleh karyawan BTPN?” maka dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 20. Tanggapan Responden Mengenai Kesan dengan Operasional Pelayanan Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat berkesan	4	43	172	52,76%
2	Berkesan	3	44	132	40,49%
3	Cukup berkesan	2	9	18	5,52%
4	Kurang berkesan	1	4	4	1,23%
Jumlah			100	326	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai kesan dengan operasional pelayanan karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 52,76% “Sangat berkesan” atau sebanyak 43 responden, 41,03% “Berkesan” atau sebanyak 44 responden, 5,52% “Cukup berkesan” atau sebanyak 9 responden, 1,23% “Kurang berkesan” atau sebanyak 4 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini sebanyak 100 nasabah dan dengan persentasi yang diperoleh sebanyak 100%.

- b. Berdasarkan data yang diperoleh karyawan mengenai Minat berkunjung kembali pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa dengan pertanyaan “Bagaimana penilaian anda tentang fasilitas yang digunakan oleh karyawan BTPN?”

Tabel 21. Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas yang Digunakan

Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat memadai	4	48	192	56,81%
2	Memadai	3	46	138	40,83%
3	Cukup memadai	2	2	4	1,18%
4	Kurang memadai	1	4	4	1,18%
Jumlah			100	338	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai fasilitas yang digunakan karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 56,81% “Sangat memadai” atau sebanyak 48 responden, 40,83% “Memadai” atau sebanyak 46 responden, 1,18% “Cukup memadai” atau sebanyak 2 responden, 1,18% “Kurang aman” atau sebanyak 4 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini sebanyak 100 nasabah dan dengan persentasi yang diperoleh sebanyak 100%.

c. Kesiediaan Merekomendasikan

1. Berdasarkan data yang diperoleh responden mengenai Kesiediaan merekomendasikan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Bagaimana kesan anda saat menggunakan produk tabungan yang

ditawarkan karyawan BTPN?” maka dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 22. Tanggapan Responden Mengenai Kesan Terhadap Produk Tabungan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat berkesan	4	50	200	58,99%
2	Berkesan	3	46	129	38,05%
3	Cukup berkesan	2	3	6	1,77%
4	Kurang berkesan	1	4	4	1,18%
Jumlah			100	339	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden kesan terhadap produk pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 58,99% “Sangat berkesan” atau sebanyak 50 responden, 38,05% “Berkesan” atau sebanyak 46 responden, 1,77% “Cukup berkesan” atau sebanyak 3 responden, 1,18% “Kurang berkesan” atau sebanyak 4 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisioner ini sebanyak 100 nasabah dan dengan persentasi yang diperoleh sebanyak 100%.

2. Berdasarkan data yang diperoleh responden mengenai Kesiediaan merekomendasikan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat anda dalam nilai produk tabungan yang

ditawarkan karyawan BTPN?” maka dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 23. Tanggapan Responden Mengenai Nilai Produk pada PT.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa
Kabupaten Gowa.

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat bernilai	4	56	224	64,74%
2	Bernilai	3	38	114	32,94%
3	Cukup bernilai	2	2	4	1,16%
4	Kurang bernilai	1	4	4	1,16%
Jumlah			100	346	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai nilai produk tabungan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 64,74% “Sangat bernilai” atau sebanyak 56 responden, 32,94% “Bernilai” atau sebanyak 38 responden, 1,16% “Cukup bernilai” atau sebanyak 2 responden, 1,16% “Kurang bernilai” atau sebanyak 4 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisioner ini sebanyak 100 nasabah dan dengan persentasi yang diperoleh sebanyak 100%.

3. Berdasarkan data yang diperoleh responden mengenai Kesiediaan merekomendasikan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dengan pertanyaan “Apakah kinerja karyawan BTPN yang sangat efektif dalam

memberikan pelayanan kepada nasabah?” maka dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 24. Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	55	220	63,95%
2	Memuaskan	3	38	114	33,14%
3	Cukup memuaskan	2	3	6	1,74%
4	Kurang memuaskan	1	4	4	1,16%
Jumlah			100	344	100 %

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Pada tabel diatas, tanggapan responden mengenai kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa menyatakan bahwa 63,95% “Sangat memuaskan” atau sebanyak 55 responden, 33,14% “Memuaskan” atau sebanyak 38 responden, 1,74% “Cukup memuaskan” atau sebanyak 3 responden, 1,16% “Kurang aman” atau sebanyak 4 responden. Sehingga total responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini sebanyak 100 nasabah dan dengan persentasi yang diperoleh sebanyak 100%.

C. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisi ini digunakan untuk mengukur secara kuantitas tentang pengaruh variabel kualitas pelayanan karyawan (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional

Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa yang dinyatakan dalam bentuk fungsi. Dengan rumus regresi linear sederhana dibawa ini :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 0,684 + 0,832 x$$

Keterangan :

x = Variabel Bebas

y = Variabel Terikat

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien Regresi

Berdasarkan teknik analisa data yang akan digunakan yakni memerlukan data yang berbentuk angka kasar. Berdasarkan perhitungan pada tabel kerja pada lampiran maka dapat diperoleh:

$$X = 330 \quad X^2 = 1148 \quad \sum XY = 1181 \quad \sum Y = 343 \quad Y^2 = 1227$$

Sebelumnya, menghitung nilai a menggunakan rumus dibawah ini :

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{n}$$

$$a = \frac{343 - (0,832) \cdot (330)}{100}$$

$$a = \frac{343 - 274,56}{100}$$

$$a = \frac{68,44}{100}$$

$$a = 0,684$$

Kemudian mencari nilai b dengan menggunakan rumus dibawah ini :

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{100 \cdot 1181 - (330) \cdot 343}{100 \cdot 1148 - (330)^2}$$

$$b = \frac{110100 - 113190}{11480 - 108500}$$

$$b = \frac{4510}{5500}$$

$$b = 0,832$$

Setelah nilai a dan b ditemukan, maka persamaan regresi linear dapat disusun. Persamaan regresi nilai kualitas pelayanan (X) dan nilai kepuasan nasabah (Y) adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 0,684 + 0,832 x$$

Persamaan regresi diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta (a) dari persamaan regresi diatas sebesar 0,684. Nilai tersebut berarti jika variabel kualitas pelayanan (X) bernilai nol, maka variabel kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 0,684.
- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel X (b) dari persamaan regresi diatas sebesar 0,832. Hal ini mengandung arti jika variabel kualitas pelayanan (X) meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,832 dan sebaliknya, jika variabel kualitas pelayanan (X) berkurang sebesar 1, maka variabel kepuasan nasabah (Y) juga turun sebesar 0,832.

D. Analisis Korelasi *Product Momen*

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa. Persamaan

korelasi product moment (Riduwan 2006:136) dengan formulasi sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan karyawan (X) dengan variabel kepuasan nasabah (Y) maka dapat menggunakan tabel interpretasi Indeks Korelasi Product Moment sebagai berikut :

No	Interfal Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	0,00 – 0,199	Sangat Lemah
2.	0,20 – 0,399	Lemah
3.	0,40 – 0,599	Sedang
4.	0,60 – 0,799	Kuat
5.	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Riduwan (2006:136)

1. Menghitung Koefisien Korelasi X terhadap Y

Untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y), maka akan digunakan perhitungan berdasarkan pada tabel kerja koefisien pada lampiran, maka telah diketahui:

$$\sum X = 330 \quad \sum X^2 = 1148 \quad \sum XY = 1181$$

$$\sum Y = 343 \quad \sum Y^2 = 1127$$

Dengan menggunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{100(1181) - (330)(343)}{\sqrt{[100(1148) - (330)^2][100(1227) - (343)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{118100 - 113190}{\sqrt{[114800 - 108900][122700 - 117649]}}$$

$$r_{xy} = \frac{4910}{\sqrt{(5900)(5051)}}$$

$$r_{xy} = \frac{4910}{\sqrt{29800900}}$$

$$r_{xy} = \frac{4910}{5459} \quad r_{xy} = \mathbf{0,899}$$

Dari hasil pengelolaan data diatas diperoleh sangat kuat antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan Variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,899 atau kategori “sangat kuat”. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan dilakukan oleh pihak PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa maka akan semakin diimbangi dengan meningkatnya Kepuasan Nasabah.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan nasabah (Y), maka nilai koefisien korelasi sebesar 0,899 akan diperhitungkan dalam rumus koefisien determinasi dengan formulasi sebagai berikut :

2. Koefisien Determinasi

Berdasarkan nilai r_{xy} maka dapat dihitung pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebagai berikut :

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

$$KP = (0,899)^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,808 \times 100\%$$

$$KP = \mathbf{80,8\%}$$

Dari hasil perhitungan, diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan (X) member pengaruh sebesar 80,8% terhadap kepuasan nasabah (Y), melalui persamaan regresi yang telah didapatkan yaitu $Y = 0,684 + 0,832 x$, sedangkan selebihnya yaitu sebesar 19,2% adalah dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, 2005, *Kepuasan Pelanggan*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Assauri, Sofjan. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Rajawali pers : Jakarta
- Hasfina Hasan Nur. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa*. Skripsi
- Kasmir, dan Jakfar. 2005. *Study Kelayakan Bisnis*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama Pertama. Prenadamedia : Jakarta
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Hendra Teguh. Edisi millenium. Cetakan pertama, PT. Prenhalindo : Jakarta
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasara*. Edisi ketigabelas. Jilid dua. Erlangga : Jakarta
- Lupiyoadi, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi kedua, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta.
- Meilyana, Imelda, 2015. *Peranan Coustumer Service Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Utama Makassar*. Skripsi
- Mursid, M. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan Ketujuh. PT. Bumi Aksara
- Rangkuti, Preddy. 2009, *Strategi Promosi Yang Kreatif*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Riduwan, 2006. *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*. Alfabeta : Bandung
- Sugiyono, 2007. *Motode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabet
- Sugiono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif, dan R&D* Cetakan Ke-19, Oktober 2013, Penerbit Alfabeta, CV. Bandung
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2005. *Service Quality dan Satisfation*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Andi : Yogyakarta
- Umar, 2005. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- UU. No. 10 Tahun 1988, Pokok Perbankan.

Website :

Anwar, Nurul Faizah. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. bank Sulselbar Cabang Makassar*. Skripsi ([Http://respository.unhas.ac.id](http://respository.unhas.ac.id))

Husnul, Andi Asrul. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan & Sulawesi Barat Cabang Jeneponto*. ([Http://respository.unhas.ac.id](http://respository.unhas.ac.id))

Setirah, Sarah 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung Pada Bank Sulselbar Di Makassar*. Skripsi ([Http://respository.unhas.ac.id](http://respository.unhas.ac.id))

LAMPIRAN

KUISIONER PENELITIAN

Pengantar kata dari peneliti :

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Kuisisioner ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data penelitian tentang :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa”.

Untuk menyelesaikan penelitian ini maka, diharapkan kiranya Bapak/Ibu/Saudara (i) sebagai responden dan informan agar berkenan dapat memberikan jawaban yang objektif terhadap semua pertanyaan yang ada dalam kuisisioner.

Jawaban - Jawaban responden adalah informasi yang sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini, dan kami sebagai peneliti akan menjamin kerahasiaannya.

Atas keikhlasan dan kesediaan Bapak/Ibu/saudara (i) diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Gowa, Januari 2018

Peneliti

Nur Fajri

KUISIONER

Identitas Responden

Nama : (boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin : Laki/laki Perempuan

Usia : tahun

Pekerjaan : PNS Karyawan Mahasiswa Pengusaha

Pendidikan : SD SMP SMA Diploma S1
S2 S3

Alamat :

Petunjuk Isian :

Berilah tanda centang (√) pada kotak alternatif jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pikiran anda.

1. Kualitas Pelayanan (X)

A. Bukti fisik (Tangible)

1. Bagaimana tanggapan anda mengenai peralatan, perlengkapan dan sarana yang digunakan kantor BTPN?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat baik	<input type="checkbox"/>	4
b. Baik	<input type="checkbox"/>	3
c. Cukup baik	<input type="checkbox"/>	2
d. Kurang baik	<input type="checkbox"/>	1

2. Menurut anda, apakah penampilan fisik karyawan BTPN sudah menarik ?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat menarik	<input type="checkbox"/>	4
b. Menarik	<input type="checkbox"/>	3
c. Cukup menarik	<input type="checkbox"/>	2
d. Kurang menarik	<input type="checkbox"/>	1

3. Bagaimana tanggapan anda mengenai media komunikasi yang dimiliki oleh kantor BTPN?

Jawaban :	(√)	Skor :
e. Sangat baik	<input type="checkbox"/>	4
f. Baik	<input type="checkbox"/>	3
g. Cukup baik	<input type="checkbox"/>	2
h. Kurang baik	<input type="checkbox"/>	1

B. Empati (empathy)

4. Bagaimana tanggapan anda mengenai kepedulian karyawan BTPN dalam memahami kebetulan nasabah?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat peduli	<input type="checkbox"/>	4
b. Peduli	<input type="checkbox"/>	3
c. Cukup Peduli	<input type="checkbox"/>	2
d. Kurang Peduli	<input type="checkbox"/>	1

5. Menurut anda, apakah karyawan BTPN tulus dalam melayani nasabah?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat tulus	<input type="checkbox"/>	4
b. Tulus	<input type="checkbox"/>	3
c. Cukup tulus	<input type="checkbox"/>	2
d. Kurang tulus	<input type="checkbox"/>	1

6. Bagaimana tanggapan anda mengenai perhatian yang diberikan karyawan BTPN terhadap nasabah?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat perhatian	<input type="checkbox"/>	4
b. Perhatian	<input type="checkbox"/>	3
c. Cukup perhatian	<input type="checkbox"/>	2
d. Kurang Perhatian	<input type="checkbox"/>	1

C. Keandalan (reliability)

7. Menurut anda, bagaimana kemampuan karyawan BTPN dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan yang di janjikan?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat baik	<input type="checkbox"/>	4
b. Mampu	<input type="checkbox"/>	3
c. Cukup baik	<input type="checkbox"/>	2
d. Kurang mampu	<input type="checkbox"/>	1

8. Menurut anda, bagaimana ketepatan karyawan BTPN dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat tepat	<input type="checkbox"/>	4
b. Tepat	<input type="checkbox"/>	3
c. Cukup tepat	<input type="checkbox"/>	2
d. Kurang tepat	<input type="checkbox"/>	1

9. Menurut anda, apakah pelayanan yang anda butuhkan dapat disediakan dengan akurat oleh karyawan BTPN?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat akurat	<input type="checkbox"/>	4
b. Akurat	<input type="checkbox"/>	3
c. Cukup akurat	<input type="checkbox"/>	2
d. Kurang akurat	<input type="checkbox"/>	1

D. Keresponsipan (responsiveness)

10. Bagaimana pendapat anda tentang respon karyawan BTPN dalam menangani keluhan dari nasabah

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat responsif	<input type="checkbox"/>	4
b. Responsif	<input type="checkbox"/>	3
c. Cukup responsif	<input type="checkbox"/>	2
d. Kurang responsif	<input type="checkbox"/>	1

11. Menurut anda, bagaimana kecepatan dan ketepatan karyawan BTPN dalam membantu nasabah melakukan transaksi?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sanga cepat dan tepat	<input type="checkbox"/>	4
b. Cepat dan tepat	<input type="checkbox"/>	3
c. Cukup cepat dan tepat	<input type="checkbox"/>	2
d. Kurang cepat dan tepat	<input type="checkbox"/>	1

E. Jaminan (assurance)

12. Menurut anda, apakah sikap yang ditunjukkan karyawan BTPN dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dapat dipercaya?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sanga dipercaya	<input type="checkbox"/>	4
b. Dipercaya	<input type="checkbox"/>	3
c. Cukup dipercaya	<input type="checkbox"/>	2
d. Kurang dipercaya	<input type="checkbox"/>	1

13. Menurut anda, apakah layanan yang diberikan oleh BTPN memiliki jaminan rasa aman dari resiko?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sanga Aman	<input type="checkbox"/>	4
b. Aman	<input type="checkbox"/>	3
c. Cukup aman	<input type="checkbox"/>	2
e. Kurang aman	<input type="checkbox"/>	1

2. Kepuasan Nasabah (Y)

A. Kesesuaian Harapan

14. Menurut anda, apakah karyawan BTPN dalam memberikah pelayanan sudah sesuai dengan kepentingan nasabah ?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat sesuai	<input type="checkbox"/>	4
b. Sesuai	<input type="checkbox"/>	3
c. Kurang sesuai	<input type="checkbox"/>	2
d. Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/>	1

15. Apakah anda merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BTPN ?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat nyaman	<input type="checkbox"/>	4
b. Nyaman	<input type="checkbox"/>	3
c. Kurang nyaman	<input type="checkbox"/>	2
d. Tidak Nyaman	<input type="checkbox"/>	1

B. Minat Berkunjung Kembali

16. Apakah anda berkesan dengan operasional pelayanan yang diberikan oleh karyawan BTPN ?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat berkesan	<input type="checkbox"/>	4
b. Berkesan	<input type="checkbox"/>	3
c. Kurang berkesan	<input type="checkbox"/>	2
d. Tidak berkesan	<input type="checkbox"/>	1

17. Bagaimana penilaian anda tentang fasilitas yang digunakan oleh karyawan BTPN ?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat memadai	<input type="checkbox"/>	4
b. Memadai	<input type="checkbox"/>	3
c. Kurang memadai	<input type="checkbox"/>	2
d. Tidak memadai	<input type="checkbox"/>	1

C. Kesiediaan Merekomendasikan

18. Bagaimana kesan anda saat menggunakan produk tabungan yang di tawarkan karyawan BTPN ?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat berkesan	<input type="checkbox"/>	4
b. Berkesan	<input type="checkbox"/>	3
c. Kurang berkesan	<input type="checkbox"/>	2
d. Tidak berkesan	<input type="checkbox"/>	1

19. Bagaiman pendapat anda dalam nilai produk tabungan yang ditawarkan karyawan BTPN ?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat bernilai	<input type="checkbox"/>	4
b. Bernilai	<input type="checkbox"/>	3
c. Kurang Bernilai	<input type="checkbox"/>	2
d. Tidak bernilai	<input type="checkbox"/>	1

20. Apakah kinerja karyawan BTPN yang sangat efektif dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, ?

Jawaban :	(√)	Skor :
a. Sangat memuaskan	<input type="checkbox"/>	4
b. Memuaskan	<input type="checkbox"/>	3
c. Kurang memuaskan	<input type="checkbox"/>	2
d. Tidak memuaskan	<input type="checkbox"/>	1

Kisi - Kisi Pertanyaan Kuisisioner

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Item	Jumlah Item
1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan Karyawan (X)	A. Bukti Fisik (Tangible)	1. Peralatan, perlengkapan dan sarana	1	1 – 3
		2. Penampilan fisik karyawan	1	
		3. Media komunikasi	1	
	B. Empati (Empathy)	1. Kepedulian	1	4 – 6
		2. Ketulusan	1	
		3. Perhatian	1	
	C. Kehandalan (Reability)	1. Kemampuan	1	7 – 9
		2. Ketepatan	1	
		3. Akurasi pelayanan	1	
	D. Keresponsipan (Responsiveness)	1. Respon	1	10 – 11
		2. Kecepatan dan ketepatan pelayanan	1	
	E. Jaminan (Assurance)	1. Sikap dipercaya	1	12 – 13
		2. Rasa aman dari resiko	1	
Kepuasan Nasabah (Y)	A. Kesesuaian harapan	1. Pelayanan	1	14 – 15
		2. Kenyamanan	1	
	B. Minat berkunjung kembali	1. Operasional pelayanan	1	16 – 17
		2. Fasilitas	1	
	C. Kesediaan merekomendasikan	1. Kesan dari produk	1	18 – 20
		2. Nilai	1	
		3. Efektif	1	

Daftar Responden		Item/Skor Jawaban														
No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Σ	Rata-rata
85	Abdullah Basri	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	41	3
86	Tajuddin, S.Pd	3	1	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	42	3
87	Arif Ilham, S,Pd	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	49	4
88	Alimuddin	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	32	2
89	Feri Alamsyah,	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	1
90	Nur Isnaeni, S.Ip	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	47	4
91	Jamila Akbar	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	46	4
92	Zulkarnain, S. Ag	3	4	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	31	2
93	Supriadi, S.Pd	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	47	4
94	Nur Indah, S.Pd	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	2
95	Muh. Hasan, SE	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	42	3
96	Muh. Ali Zakkar	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	44	3
97	Nurhayati, S.Keb	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	44	3
98	Rukma, ST	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	47	4
99	Nurdin	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	35	3
100	Syafa, SH	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	47	4
JUMLAH (Σ)		300	362	336	325	320	329	324	330	326	328	336	346	329	4291	330

Lampiran 3. Tabel Distribusi Tentang Kepuasan Nasabah (Y)

Daftar Responden		Item/Skor Jawaban									
No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	Σ	Rata-rata
43	Muh Bagus, S.Kom	3	3	4	3	3	3	4	4	27	3
44	Bayu Nurwijaya, SH	3	4	4	4	3	4	4	3	29	4
45	Muh. Alam	3	3	3	4	3	4	4	3	27	3
46	St. Asriani, ST	4	4	4	4	4	4	4	3	32	4
47	Martawati, SP	3	3	4	3	3	3	4	4	27	3
48	Tarkowibowo	1	2	3	2	2	3	3	3	18	2
49	Wahyuni, S. Pd	3	4	4	3	3	4	3	4	28	4
50	Ikhsan, S. Sos	3	3	4	3	4	3	4	3	27	3
51	Rasyid	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
52	Nurmi Sayamsuddin	3	4	3	3	4	4	3	3	27	3
53	Tuti Nurhayati, S.Kep	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4
54	Hasrianti	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
55	Muh. Fajar	2	2	3	3	3	1	3	3	20	3
56	Mukhtadir	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
57	Hamzah, S.Pd	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3
58	Risnah	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
59	Muh. Junaidi Salam	3	3	4	3	3	4	4	3	27	3
60	Fuad, SH	3	4	4	3	3	4	4	3	28	4
61	Syahrani Syahrir, ST	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
62	Anita Lestari, SE	3	3	4	3	3	4	3	4	27	3
63	Riska, S.Pd	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
64	Fitri	3	3	4	3	3	3	4	4	27	3
65	Sugianto	2	1	3	3	3	3	3	3	21	3
66	Hasanuddin, Se	3	4	4	3	3	4	4	3	28	4
67	Darmawansyah, S.Pd	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
68	Dra. Syarifah, S.Ag	3	4	3	3	3	3	4	3	26	3
69	Alida, SE	4	3	4	4	3	3	4	3	28	4
70	Aneng Maulana, S.Ag	3	4	4	4	3	4	4	3	29	4
71	Nur Alam, SH	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
72	Rahmawati, S.Pd	3	3	4	4	4	4	4	4	30	4
73	Fitri, SP	2	2	3	3	2	3	4	2	21	3
74	Umar	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
75	Drs. H. Agus Salim, S.Pd	3	3	4	3	3	3	4	4	27	3
76	Muh. Irwan, S.Kom	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
77	Kasmawati, S.Pd	3	3	4	3	4	3	3	3	26	3
78	Surya	3	4	4	3	3	4	4	4	29	4
79	Andi Hardi, S.Pd	2	2	1	1	2	3	3	2	19	2
80	M. Syahrudin, SE	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
81	Farman, S.Kom	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
82	Sukma, SE	3	3	4	3	3	3	4	3	26	3
83	St. Yaisah	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
84	Rahmi, S.Ip	3	4	3	3	4	3	4	3	27	3

Lampiran 3. Tabel Distribusi Tentang Kepuasan Nasabah (Y)

Daftar Responden		Item/Skor Jawaban									
No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	Σ	Rata-rata
85	Abdullah Basri	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
86	Tajuddin, S.Pd	3	3	2	3	3	4	4	4	26	3
87	Arif Ilham, S.Pd	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
88	Alimuddin	2	2	3	3	3	3	2	1	19	2
89	Feri Alamsyah	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
90	Nur Isnaeni, S.Ip	3	3	4	4	3	4	4	3	28	4
91	Jamila Akbar	3	3	4	4	4	4	4	4	30	4
92	Zulkarnain, S.Ag	2	2	2	3	1	2	2	2	16	2
93	Supriadi, S.Pd	3	3	4	3	4	3	4	4	28	4
94	Nur Indah, S.Pd	3	3	4	4	3	3	4	3	27	3
95	MUh. Hasan, SE	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
96	Muh Ali Zakkar	3	3	4	4	3	4	2	3	26	3
97	Nurhayati, S.Kep	3	3	4	3	3	3	4	3	26	3
98	Rukma, ST	3	3	4	4	4	3	3	4	28	4
99	Nurdin	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
100	Syafa, SH	3	3	4	4	4	3	4	3	28	4
Jumlah (Σ)		312	326	366	338	339	346	370	344	2741	343

Lampiran 4. Tabel Kerja Korelasi Product Moment antar Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Identitas Responden		Item/Skor Jawaban				
No	Nama	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	St. Aminah, SH	4	4	16	16	16
2	Hj. Kurniah Hamid, S.Pd	4	4	16	16	16
3	Anri, SH. MH	3	4	9	16	12
4	M. Hasrul, SE.Msi	3	3	9	9	9
5	Fijriyani,S.Pd	3	3	9	9	9
6	Norma, S.Pd Dg. Baji	4	4	16	16	16
7	Muh. Akbar R, SE	3	3	9	9	9
8	Drs. H. Husain, Msi	4	4	16	16	16
9	Sarlina, S.Pd	3	3	9	9	9
10	Herman	3	3	9	9	9
11	Abdullah	4	4	16	16	16
12	Rahmati, S.Pd	2	3	9	4	6
13	Kasmawati, S.Pd	3	4	9	16	12
14	Nurwahidah, S.Pd	9	9	9	9	9
15	St.Fatimah, S.Pd	3	3	9	9	9
16	Neneng J, S.Kep	4	4	16	16	16
17	Riskawati,SE	2	3	4	9	6
18	Herlina, Amd. Kep	4	4	16	16	16
19	Sri Wahyuni, S.Sos	4	4	16	16	16
20	Hj. Kartini, S.Pd	3	3	9	9	9
21	Firdaus	4	4	16	16	16
22	Subair	4	4	16	16	16
23	Nurbiah, ST	3	3	9	9	9
24	Jamaluddi	1	1	1	1	1
25	Asriani, S.Pd Dg Kanang	3	3	9	9	9
26	Sulastri, S.Pd	4	4	16	16	16
27	Abd. Rajab	3	3	9	9	9
28	Sahid	4	4	16	16	16
29	Wahid	4	4	16	16	16
30	Rusdi	3	3	9	9	9
31	Akhmad Rajab, SH	4	4	16	16	16
32	Muhhammad	3	4	9	16	12
33	Ahmad Abdullah	2	3	4	9	6
34	Muh. Umar	3	4	9	16	12
35	Ummu Kalsum, S.Pd	4	4	16	16	16
36	Nurjannah, SE	4	4	16	16	16
37	Nur Wahidah, S.Kep	3	3	9	9	9
38	Amiruddin	2	3	4	9	6
39	Nur Aeni, SH	3	3	9	9	9
40	Wahyudin	3	4	9	9	9
41	Nur Ida, SE	4	4	16	16	16
42	Muh Fadil, S.Kom	4	4	16	16	16

Lampiran 4. Tabel Kerja Korelasi Product Moment antar Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Identitas Responden		Item/Skor Jawaban				
No	Nama	X	Y	X^2	Y^2	XY
43	Muh Bagus, S.Kom	3	3	9	9	9
44	Bayu Nurwijaya, SH	4	4	16	16	16
45	Muh. Alam	3	3	9	9	9
46	St. Asriani, St	4	4	16	16	16
47	Martawati, SP	3	3	9	9	9
48	Tarkowibowo	2	2	4	4	4
49	Wahyuni, S.Pd	4	4	16	16	16
50	Ikhsan, S.Sos	3	3	9	9	9
51	Rasyid	4	4	16	16	16
52	Nurmi Syamsuddi	3	3	9	9	9
53	Tuti Nurhayati, S.Kep	4	4	16	16	16
54	Hasrianti	4	4	16	16	16
55	Muh. Fajar	3	3	9	9	9
56	Mukhtadir	4	4	16	16	16
57	Hamzah, S. Pd	3	3	9	9	9
58	Risnah	4	4	16	16	16
59	Muh. Junaidi Salam	3	3	9	9	9
60	Fuad, SH	4	4	16	16	16
61	Sahrani Syahrir, ST	4	4	16	16	16
62	Anita Lestari, SE	3	3	9	9	9
63	Riska, S.Pd	4	4	16	16	16
64	Fitri	3	3	9	9	9
65	Sygianto	3	3	9	9	9
66	Hasanuddin, SE	4	4	16	16	16
67	Darmawati, S.Pd	4	4	16	16	16
68	Dra.Darmawansyah, S.Pd	3	3	9	9	9
69	Alida, SE	4	4	16	16	16
70	Eneng Maulana, S.Ag	4	4	16	16	16
71	Nur Alam, SH	1	1	1	1	1
72	Rahmawati, S. Pd	4	4	16	16	16
73	Fitri, SP	3	3	9	9	9
74	Umar	4	4	16	16	16
75	Drs. H. Agus Salim, S.Pd	3	3	9	9	9
76	Muh. Irwan, S.Kom	4	4	16	16	16
77	Kasmawati, S.Pd	3	3	9	9	9
78	Surya	4	4	16	16	16
79	Andi Hardi, S.Pd	2	2	4	4	4
80	M. Syahrudin, SE	4	4	16	16	16
81	Farman, S.Kom	4	4	16	16	16
82	Sukma, SE	3	3	9	9	9
83	St. Yaisah	4	4	16	16	16
84	Rahmi, S.Ip	2	3	4	9	6

Lampiran 4. Tabel Kerja Korelasi Product Moment antar Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Identitas Responden		Item/Skor Jawaban				
No	Nama	X	Y	X^2	Y^2	XY
85	Abdullah Basri	3	4	9	16	12
86	Tajuddin, S.Pd	3	3	9	9	9
87	Arif Ilham, S.Pd	4	4	16	16	16
88	Alimuddin	4	4	16	16	16
89	Feri Alamsyah	1	1	1	1	1
90	Nur Isnaeni, S.Ip	4	4	16	16	16
91	Jamila Akbar	4	4	16	16	16
92	Zulkarnain, S.Ag	2	2	4	4	4
93	Supriadi, S.Pd	4	4	16	16	16
94	Nur. Indah, S.Pd	2	3	4	9	6
95	Muh. Hasan, SE	3	4	9	16	12
96	Muh Ali Zakkar	3	3	9	9	9
97	Nurhayati, S. Keb	3	3	9	9	9
98	Rukma, ST	4	4	16	16	16
99	Nurdin	3	4	9	16	12
100	Syafa, SH	4	4	16	16	16
Jumlah(Σ)		330	343	1148	1227	1181

$$X = 330$$

$$X^2 = 1148$$

$$\Sigma XY = 1181$$

$$Y = 343$$

$$Y^2 = 1227$$

RIWAYAT HIDUP



Nur Fajri, Lahir di Ballatabbua Kabupaten Gowa tanggal 07 Mei 1995. Penulis adalah anak bungsu dari dua bersaudara, buah kasih Nasrullah dan Norma. Penulis mulai memasuki jenjang pendidikan sekolah dasar di bangku SD. MIS Ballatabbua Kabupaten Gowa pada tahun 2002 dan tamat pada tahun 2007.

Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke SMP N 1 Bajeng Barat Kabupaten Gowa pada tahun 2007 dan tamat pada tahun 2010. Kemudian pada tahun yang sama juga, penulis melanjutkan pendidikannya pada ke SMK YPKK Limbung Kabuten Gowa dan berhasil lulus pada tahun 2013. Penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen pada tahun 2013.

Berkat pertolongan Allah subhana Wa ta'ala, perjuangan dan kerja keras yang disertai iringan doa dari kedua orang tua dan saudara, teman-teman. Perjuangan panjang penulis dalam mengikuti pendidikan diperguruan tinggi dapat berhasil dengan tersusunnya skripsi ini.