

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *FRONTLINER* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SUMUT CABANG PEMBANTU LIMA PULUH.

Rosnaida

Fakultas Ekonomi Universitas Asahan, Jl. Latsitarda VII Kisaran – Asahan
Sumatera Utara
rosnaida250@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT Bank SUMUT Cabang Pembantu Lima Puluh. Faktor- Faktor tersebut yaitu Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap dan Keandalan yang meningkat secara terus menerus akan memberikan dampak positif terhadap Perusahaan sehingga tujuan perusahaan tercapai. Analisis yang digunakan yaitu uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis dan uji Asumsi Klasik dengan bantuan Komputer Program SPSS Versi 17.

Secara Parsial (uji t), dapat disimpulkan bahwa Variabel Bukti Fisik (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai t_{hitung} sebesar 2,450 (lebih besar dari t_{tabel} 1,98) dan nilai signifikan 0,003 (lebih kecil dari 0,05). Variabel Empati (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai t_{hitung} sebesar 3,672 (lebih besar dari t_{tabel} 1,98) dan signifikan sebesar 0,004. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05, maka nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05. Variabel Daya Tanggap (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai t_{hitung} sebesar 4,567 (lebih besar dari t_{tabel} 1,98) dan signifikan sebesar 0,003. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05, maka nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05. Variabel Keandalan (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai t_{hitung} sebesar 5,562 (lebih besar dari t_{tabel} 1,98) dan signifikan sebesar 0,002. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05, maka nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa Variabel Bebas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dapat diterima (H_a diterima).

Dari Hasil penelitian diperoleh hasil estimasi persamaan regresi linear, $Y = 7.621 + 0,241 X_1 + 0,444 X_2 + 0,424 X_3 + 0,566 X_4 + e$. Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa Koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 62,4% berarti 62,4% Tingkat Kepuasan Nasabah dipengaruhi variabel bebas dan sisanya diengaruhi oleh variabel yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap, Keandalan, Kepuasan Nasabah

**BAB I
PENDAHULUAN**

Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin maju yang ditandai oleh revolusi teknologi informasi dan komunikasi mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa. Dengan adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi, muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula untuk memenuhi kebutuhan kini meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya. Harapan tersebut adalah perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap kenyataan yang mereka

terima/peroleh dari perusahaan. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu dan apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang diwujudkan ke dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan *Frontliner* terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh”**

Tujuan yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, empati, daya tanggap, dan keandalan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh.

- Untuk mengetahui variabel mana dari kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh.

BAB III METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh yang berlokasi di Jl. Besar Limapuluh No. 1 Kec. Limapuluh, Kabupaten Batu Bara. Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2015.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh dari bulan Januari sampai dengan Desember 2014 yang berjumlah 17.386 nasabah. Dari populasi yang ada ditetapkan jumlah sampel penelitian dan kemudian sampel diambil secara *proportional random sampling*. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin (dalam Umar, 2005) yaitu :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel
N = Jumlah Populasi
e = Tingkat Kesalahan

Pengambilan Sampel (10%)

Atas dasar rumus tersebut dan menggunakan tingkat presisi 90 persen (tingkat kesalahan atau = 10%), maka sampel dari nasabah Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh berjumlah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{17.386}{1 + 17.386 (0,1)^2} =$$

99,43 *dibulatkan menjadi 99 orang*

Dengan demikian jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 99 orang nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh. Adapun teknik penarikan sampel yang akan dilakukan adalah dengan teknik *simple random sampling*.

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- Data Primer
Data primer yaitu data yang diperoleh dengan melakukan wawancara (*interview*) kepada pimpinan P.T. Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh dan menyebarkan daftar pertanyaan

(*questionnaire*) kepada para nasabah yang terpilih sebagai responden.

- Data Sekunder
Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi dokumentasi berupa dokumen-dokumen resmi yang diterbitkan PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- Observasi
Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung pada perusahaan yakni dengan mengumpulkan data yang berhubungan dengan penyusunan skripsi ini.
- Wawancara (*interview*)
Pengumpulan data dengan cara wawancara langsung kepada Pimpinan P.T. Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh atau pihak-pihak lain yang ditunjuk perusahaan untuk memberikan informasi dan keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
- Daftar pertanyaan (*questionnaire*)
Pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada nasabah Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh sebagai responden.

Skala Pengukuran Variabel

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner penelitian dan variabel dalam penelitian yang diukur dengan skala likert dengan indikator-indikator (sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju). Untuk keperluan analisis kuantitatif penelitian maka peneliti memberikan lima alternatif jawaban kepada responden dengan menggunakan bobot 1 sampai 5 yang dapat dilihat pada tabel 3.2. berikut :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Pembobotan Skala Likert

No	Skala Pengukuran	Bobot
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2005 : 133

Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak dengan menggunakan alat ukur kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 16,0 for Windows* dengan ketentuan apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti data empirik dari variabel penelitian adalah valid. Menurut Ghozali (2005), suatu kostruk atau pertanyaan dikatakan valid jika nilai Corrected Item – Total Correlation > 0.361 .

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas menggunakan *software SPSS 16,0 for Windows* dengan ketentuan apabila $r_{alpha} > r_{tabel}$, maka pernyataan adalah reliabel. Menurut Ghozali (2005), suatu kostruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Cronbach Alpha yang baik adalah yang mendekati 1.

3. Metode Analisis Data

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi berganda. Model regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Bukti fisik, Empati, Daya tanggap, dan Kehandalan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh.

Adapun model regresi linear berganda yang dimaksud dirumuskan sebagai berikut :

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

Dimana :

Y	= Kepuasan Nasabah
X ₁	= Bukti fisik
X ₂	= Empati
X ₃	= Daya tanggap
X ₄	= Kehandalan
a	= Konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃ , b ₄	= Koefisien regresi variabel independen
e	= error term

Pengujian Hipotesis dan Uji Asumsi Klasik

1. Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R²)

Adalah angka yang menunjukkan proporsi variabel dependenyang dijelaskan oleh variabel independen. R² mampu memberikan informasi mengenai variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh model regresi yang digunakan.

Apabila koefisien determinasi (R²) mendekati angka 1 berarti terdapat hubungan yang kuat.

b. Uji Serempak (Uji F)

Pengujian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh dari semua variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diuji dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau = 5%.

Kriteria pengujian hipotesis untuk uji secara serempak (simultan) adalah sebagai berikut :

H₀ : b₁ = b₂= b₃ = b₄ = 0 (bukti fisik, empati, daya tanggap, dan kehandalan secara serempak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh)

H_a : b₁ b₂ b₃ b₄ 0 (bukti fisik, empati, daya tanggap, dan kehandalan secara serempak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh)

digunakan statistik F (Uji F). F_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel}. Jika F_{hitung} < F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% , maka H₀ diterima dan H_a ditolak. Dan jika F_{hitung} > F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95%, maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

c. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial dimaksudkan untuk melihat tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen. Untuk pengujian signifikansi ini, nilai t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} pada tingkat keyakinan dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) tertentu. Kriteria pengujian hipotesis secara parsial adalah :

H₀ : b₁, b₂, b₃, b₄ = 0 (bukti fisik, empati, daya tanggap, dan kehandalan secara parsial tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh).

H_a : b₁, b₂, b₃, b₄ 0 (bukti fisik, empati, daya tanggap, dan kehandalan secara parsial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Limapuluh).

Pengujian hipotesis secara simultan maupun parsial dilakukan dengan menggunakan *software* pengolahan data *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 16. Alat uji yang digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis adalah dengan uji statistic t dengan ketentuan : H₀ diterima dan H_a ditolak jika t_{hitung} < t_{tabel} sedangkan H₀ di tolak dan H_a diterima jika t_{hitung} > t_{tabel}.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik perlu dilakukan untuk memastikan bahwa alat uji statistik regresi linier berganda dapat digunakan atau tidak. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian asumsi klasik sebagai berikut :

d. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat memiliki data yang residualnya normal atau tidak. Menurut Sugiyono (2005), bahwa “Model yang paling baik adalah apabila datanya berdistribusi normal atau mendekati normal. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.”

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dipergunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel bebas yang memiliki kemiripan dengan variabel bebas lainnya dalam suatu model yang dapat menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara variabel bebas tersebut. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinieritas. Untuk uji multikolinieritas pada penelitian ini adalah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Menurut Ghazali (2005) nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah $Tolerance < 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan variasi *residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *standardized delete residual* nilai tersebut. Heteroskedastisitas dapat diuji dengan menggunakan grafik yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu yang tergambar pada grafik. Jika pola titik-titik yang terbentuk membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas pada regresi. Sebaliknya, jika tidak terbentuk pola yang jelas dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2005).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Objek Penelitian

Sejarah Singkat PT. Bank SUMUT

PT. Bank SUMUT dahulu dikenal sebagai Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) didirikan pada tanggal 4 Nopember 1961 dengan Akta Notaris Rusli Nomor dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 1962 tentang ketentuan pokok bank pembangunan daerah, bentuk badan usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai dengan Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 5 Tahun 1965, dengan modal dasar Rp 100.000.000,00 dan saham dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah daerah Tingkat II Sumatera Utara.

Pada tanggal 16 April 1999, berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara nomor 5 Tahun 1999, bentuk badan diubah kembali menjadi Perseroan Terbatas dengan nama Bank SUMUT. Perubahan tersebut dituangkan dalam Akte Pendirian Alina Hanum Nasution, S.H., dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dibawah Nomor C-8224 HT.01.01 TH 99, serta diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia Nomor 54 tanggal 6 Juli 1999. Modal dasar pada saat itu ditetapkan sebesar Rp 400.000.000,00. Dan karena pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan bank, maka pada tanggal 15 Desember 1999 melalui Akta Nomor 31, modal dasar ditingkatkan menjadi Rp 500.000.000,00.

Karakteristik Responden Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh

Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 99 responden yang berhubungan dengan tiap-tiap variabel yang diteliti baik variabel dependen dan independen dimana variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sedangkan variabel independen yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, empati, daya tanggap dan kehandalan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	18 – 25	18	18,2
2	26 – 32	22	22,2
3	33 – 39	31	31,3
4	>39	28	28,3
5	Jumlah	99	100

Sumber : Kuesioner Penelitian, 2015 (data diolah)

Berdasarkan data dan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa usia responden yang paling dominan adalah yang berusia 33 tahun sampai dengan 39 tahun yang berjumlah 31 orang (31,3 %). Responden yang berusia di atas 39 tahun berjumlah 28 orang (28,3 %). Responden yang berusia 26 tahun sampai dengan 32 tahun berjumlah 22 orang (22,2 %). Dan paling kecil jumlahnya adalah responden yang berusia 18 tahun sampai dengan 25 tahun yang berjumlah 18 orang (18,2 %). Berdasarkan karakteristik usia responden tersebut di atas memberikan gambaran bahwa yang paling banyak menjadi nasabah Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh adalah yang berusia 33 tahun sampai dengan 39 tahun.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini :

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	43	43,4 %
2	Perempuan	56	56,6 %
3	Jumlah	99	100

Sumber : Kuesioner Penelitian, 2015 (data diolah)

Berdasarkan data dan Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden yang berjenis perempuan berjumlah 56 orang (56,6 %) dan laki- laki berjumlah 43 orang (43,4 %). Hal ini menunjukkan bahwa yang paling banyak menjadi nasabah Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh adalah perempuan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 di bawah ini :

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SD	2	2,0
2	SMP	14	14,1
3	SMU	18	18,2
4	Diploma	22	22,2
5	Sarjana	43	43,4
6	Jumlah	99	100

Sumber : Kuesioner Penelitian, 2015 (data diolah)

Berdasarkan data dan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang paling dominan adalah yang memiliki tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 43 orang (43,4 %). Tingkat pendidikan responden Diploma berjumlah 22 orang (22,2 %). Tingkat pendidikan responden SMP dan SMA masing-masing berjumlah 14 orang (14,1 %) dan 18 orang (18,2 %). Dan yang paling sedikit responden adalah yang memiliki tingkat pendidikan SD yang berjumlah 2 orang (2,0 %).

Penjelasan Responden Atas Variabel Penelitian

Agar dapat mengetahui pendapat atau persepsi yang diberikan responden pada masing-masing variabel Kepemimpinan, Komunikasi, Lingkungan Fisik dan Kinerja Pegawai maka dilakukan analisa deskriptif persentase terhadap hasil tanggapan responden pada masing-masing pertanyaan dengan diberi skor sebagai berikut:

- Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- Setuju (S) diberi skor 4
- Kurang Setuju (KS) diberi skor 3
- Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Penjelasan Responden Atas Variabel Bukti Fisik

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel bukti fisik adalah seperti pada Tabel 4.4 yang disajikan ke dalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.4
Penjelasan Responden Atas Variabel Bukti Fisik

No	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	51	51,5	48	48,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	61	61,6	38	38,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	52	52,6	47	47,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	59	59,6	36	36,4	4	4,0 %	0	0,0	0	0,0
5	50	50,5	49	49,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Sumber : Hasil Penelitian , 2015 (data diolah)

Pada Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa

1. Dari pertanyaan 1, (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju, 48 responden (48,5%) menyatakan setuju, dan 51 responden (51,5%) menyatakan sangat setuju.
2. Dari pertanyaan 2, (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju, 38 responden (38,4%) menyatakan setuju, dan 61 responden (61,5%) menyatakan sangat setuju.
3. Dari pertanyaan 3, tidak ada responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju, 47 responden (47,5%) menyatakan setuju, dan 52 responden (52,6%) menyatakan sangat setuju.
4. Dari pertanyaan 4, (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 4 responden (4,5%) menyatakan kurang setuju, 36 responden (36,4%) menyatakan setuju, dan 59 responden (59,6%) menyatakan sangat setuju.
5. Dari pertanyaan 5, tidak ada responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 15 responden (21%) menyatakan tidak setuju, 15 responden (21%) menyatakan kurang setuju, 34 responden (49%) menyatakan setuju, dan 50 responden (50,5%) menyatakan sangat setuju.

Penjelasan Responden Atas Variabel Empati

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel empati adalah seperti pada Tabel 4.5 yang disajikan ke dalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.5
Penjelasan Responden Atas Variabel Empati

No	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	38	38,4	54	54,5	7	7,1	0	0,0	0	0,0
2	75	75,8	24	24,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	52	52,5	39	39,4	8	8,1	0	0,0	0	0,0
4	81	81,8	18	18,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0

1. Dari pertanyaan 1, (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 7 responden (7,1%) menyatakan kurang setuju, 54 responden (54,5%) menyatakan setuju, dan 38 responden (38,4%) menyatakan sangat setuju.
2. Dari pertanyaan 2, (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju, 24 responden (24,2%) menyatakan setuju, dan 75 responden (75,8%) menyatakan sangat setuju.

menyatakan kurang setuju ,24 responden (24,2%) menyatakan setuju, dan 75 responden (75,8%) menyatakan sangat setuju.

3. Dari pertanyaan 3 , tidak ada responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju,0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 8 responden (8,1%) menyatakan kurang setuju , 39 responden (39,4%) menyatakan setuju, dan 52 responden (52,5%) menyatakan sangat setuju.
4. Dari pertanyaan 4 , (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%)

menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju , 18 responden (18,2%) menyatakan setuju, dan 81 responden (81,8%) menyatakan sangat setuju.

Penjelasan Responden Atas Variabel Daya Tanggap

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel daya tanggap adalah seperti pada Tabel 4.6 yang disajikan ke dalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.6
Penjelasan Responden Atas Variabel Daya Tanggap

No	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	75	75,8	24	24,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	85	85,9	14	14,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	83	83,8	16	16,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	87	87,9	12	12,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0

1. Dari pertanyaan 1, (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju , 24 responden (24,2%) menyatakan setuju, dan 75 responden (75,8%) menyatakan sangat setuju.
2. Dari pertanyaan 2 , (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju ,14 responden (14,1%) menyatakan setuju, dan 85 responden (85,9%) menyatakan sangat setuju.
3. Dari pertanyaan 3 , tidak ada responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju,0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan

kurang setuju , 16 responden (16,2%) menyatakan setuju, dan 83 responden (83,8%) menyatakan sangat setuju.

4. Dari pertanyaan 4 , (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju , 12 responden (12,1%) menyatakan setuju, dan 87 responden (87,9%) menyatakan sangat setuju.

Penjelasan Responden Atas Variabel Kehandalan

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel kehandalan adalah seperti pada Tabel 4.7 yang disajikan ke dalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.7
Penjelasan Responden Atas Variabel Kehandalan

No	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	50	50,5	49	49,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	48	48,5	51	51,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	49	49,5	50	50,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	56	56,6	43	43,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0

1. Dari pertanyaan 1, (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju, 49 responden (49,5%) menyatakan setuju, dan 50 responden (50,5%) menyatakan sangat setuju.
2. Dari pertanyaan 2, (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju, 51 responden (51,5%) menyatakan setuju, dan 48 responden (48,5%) menyatakan sangat setuju.
3. Dari pertanyaan 3, tidak ada responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju,

50 responden (50,5%) menyatakan setuju, dan 49 responden (49,5%) menyatakan sangat setuju.

4. Dari pertanyaan 4, (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju, 43 responden (43,4%) menyatakan setuju, dan 56 responden (56,6%) menyatakan sangat setuju.

Penjelasan Responden Atas Variabel Kepuasan

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel kepuasan adalah tampak pada Tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 4.8
Penjelasan Responden Atas Variabel Kepuasan

No	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	69	69,7	30	30,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	50	50,5	49	49,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	71	71,7	28	28,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	89	89,9	10	10,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0

1. Dari pertanyaan 1, (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju, 30 responden (30,3%) menyatakan setuju, dan 69 responden (69,7%) menyatakan sangat setuju.
2. Dari pertanyaan 2, (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju, 49 responden (49,5%) menyatakan setuju, dan 50 responden (50,5%) menyatakan sangat setuju.
3. Dari pertanyaan 3, tidak ada responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju, 28 responden (28,3%) menyatakan setuju, dan 71 responden (71,7%) menyatakan sangat setuju.
4. Dari pertanyaan 4, (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan kurang setuju, 10 responden (10,1%) menyatakan setuju, dan 56 responden (89,9%) menyatakan sangat setuju.

Uji Validitas dan Realibilitas

Tabel 4.9

Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha batas	Keterangan
Bukti Fisik	.619	0.60	Reliable
Empati	.675	0.60	Reliable
Daya Tanggpp	.676	0.60	Reliable
Kehandalan	.745	0.60	Reliable
Kepuasan	.798	0,60	Reliable

Sumber : Data diolah 2015

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,60). Menurut Nugroho (2005:72) "Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ ". Maka dapat disimpulkan bahwa pada pertanyaan yang terdapat pada kuesioner adalah reliabilitas dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil Uji Hipotesis dengan Metode Analisis Regresi Linier Berganda

(*Multiple Linear Regresion*).

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yang terdiri dari variable Bukti Fisik, Empati, Daya tanggap dan Kehandalan

terhadap variable terikat yaitu Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank SUMUT Cabang Pembantu Lima Puluh.

Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 17.0 yang dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini.

Tabel 4.10
Analisis regresi linear berganda
Coefficients (a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.621	3.093		.2440	.002
Bukti Fisik	.241	.141	.264	2,450	.003
Empati	.444	.227	.214	3.672	.004
Daya Tanggap	.424	.234	.245	4.567	.003
Kehandalan	.566	.745	.534	5.562	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: hasil pengolahan data primer (kuesioner) dengan SPSS 17.0, 2015

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti terlihat pada table 4.10 pada kolom kedua (*unstandardized coefficients*) bagian B pada baris pertama diperoleh model persamaan regresi linear bergandanya adalah sebagai berikut:

$$Y = 7.621 + 0,241 X_1 + 0,444 X_2 + 0,424 X_3 + 0,566 X_4 + e$$

Dimana:

Y = Tingkat Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄ = Koefisien regresi

X₁ = Bukti Fisik

X₂ = Empati

X₃ = Daya Tanggap

X₄ = Kehandalan

e = standart error

Persamaan diatas dapat diartikan sebagai berikut:

a. Konstanta sebesar 7,621 menyatakan bahwa apabila terdapat aplikasi Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap dan Kehandalan maka Kepuasan Nasabah pada Dinas PT.

Bank SUMUT Cabang Pembantu Lima Puluh adalah 76,21%.

b. Koefisien regresi X₁ = 0,241 artinya apabila Bank SUMUT Cabang Pembantu Lima Puluh meningkatkan variabel Bukti fisik sebesar 1%, maka Bank Sumut Cabang Pembantu Lima Puluh akan dapat meningkatkan Kepuasan nasabah sebesar 24,1%.

c. Koefisien regresi X₂ = 0,444 artinya apabila Bank SUMUT Cabang Pembantu Lima Puluh meningkatkan Empati sebesar 1%, maka Bank Sumut Cabang Pembantu Lima Puluh akan dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 44,4%.

d. Koefisien regresi X₃ = 0,424 artinya apabila Bank SUMUT Cabang Pembantu Lima Puluh meningkatkan Daya tanggap sebesar 1%, maka Bank SUMUT Cabang Pembantu Lima Puluh akan dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 42,4%.

e. Koefisien regresi X₄ = 0,566 artinya apabila Bank SUMUT Cabang Pembantu Lima Puluh meningkatkan Kehandalan sebesar 1%, maka Bank Sumut Cabang Pembantu Lima Puluh akan dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 56,6%.

Table 4.11
Hasil uji Fhitung ANOVA (b)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11.386	4	5.693	3.811	.000 ^a
Residual	61.250	94	1.494		
Total	72.636	98			

a. Predictors: (Constant), Bukti fisik, Empati, Daya tanggap, Kehandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil pengolahan data primer (kuesioner) dengan SPSS 17.0, 2015

Pada tabel 4.11 dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah 3,811 Pada tingkat kesalahan = 5%, nilai F_{hitung} tersebut signifikan. Nilai signifikan $0,000 < 0,05$ pada derajat kebebasan (df) = (99-5) nilai $F_{tabel} = 2,47$. Berdasarkan kriteria uji hipotesis jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Bukti fisik (X_1), Empati (X_2), Daya tanggap (X_3) dan Kehandalan (X_4) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh Lima Puluh.

Uji t_{hitung} (Uji secara parsial)

t_{hitung} bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel *independen* secara individual (parsial) terhadap variabel *dependen*. Hasil uji ini pada output SPSS dapat dilihat pada table *Coefficients*.

Kriteria pengujiannya sebagai berikut:

H_0 : $b_1, b_2, b_3, b_4 = 0$ (bukti fisik, empati, daya tanggap, dan kehandalan secara parsial tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Limapuluh).

H_a : $b_1, b_2, b_3, b_4 \neq 0$ (bukti fisik, empati, daya tanggap, dan kehandalan secara parsial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Limapuluh).

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

Jika probabilitasnya $> 0,05$ maka H_0

diterima

Jika probabilitasnya $< 0,05$ maka H_0

ditolak

Nilai t diperoleh dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 17.0 seperti terlihat pada tabel berikut ini,

Tabel 4.12
Hasil Uji t hitung
Coefficients (a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.621	3.093		.2440	.002
Bukti Fisik	.241	.141	.264	2,450	.003
Empati	.444	.227	.214	3.672	.004
Daya Tanggap	.424	.234	.245	4.567	.003
Kehandalan	.566	.745	.534	5.562	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Pada table 4.12 dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel Bukti Fisik (X_1) adalah 2,450, variabel Empati (X_2) adalah 3,672, variabel Daya Tanggap (X_3) adalah 4,567 dan Kehandalan (X_4) adalah 5,562.

Berdasarkan kriteria uji hipotesis maka dapat disimpulkan :

1. Variabel Bukti Fisik (X_1)

Nilai t_{hitung} dari variabel ini adalah 2,450 dengan tingkat signifikan 0,003. Nilai t_{tabel} pada $\alpha = 5\%$, dengan derajat kebebasan (df) = (99-5) adalah 1,98. Berdasarkan kriteria uji hipotesis yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $2,450 > 1,98$ dan dinyatakan signifikan karena $0,003 < 0,05$ sehingga hipotesis diterima. Artinya bahwa pengaruh variabel Bukti Fisik dalam

Kepuasan Nasabah adalah positif dan signifikan.

2. Variabel Empati (X_2)

Nilai t_{hitung} dari variabel ini adalah 3,672 dengan tingkat signifikan 0,004. Nilai t_{tabel} pada $\alpha = 5\%$, dengan derajat kebebasan (df) = (99-5) adalah 1,98. Berdasarkan kriteria uji hipotesis yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $3,672 > 1,98$ dan dinyatakan signifikan karena $0,004 < 0,05$ sehingga hipotesis diterima. Artinya bahwa pengaruh variabel Empati dalam Kepuasan Nasabah adalah positif dan signifikan.

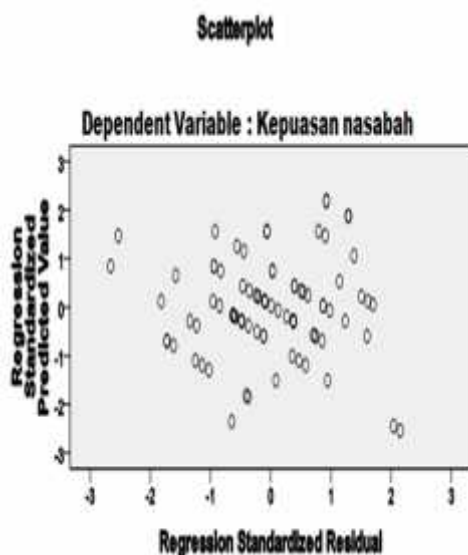
3. Variabel Daya Tanggap (X_3)

Nilai t_{hitung} dari variabel ini adalah 4,567 dengan tingkat signifikan 0,003. Nilai t_{tabel} pada $\alpha = 5\%$, dengan derajat kebebasan (df) = (99-5) adalah 1,98. Berdasarkan

kriteria uji hipotesis yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $4,567 > 1,98$ dan dinyatakan signifikan karena $0,003 < 0,05$ sehingga hipotesis diterima. Artinya bahwa pengaruh variabel Daya tanggap dalam Kepuasan Nasabah adalah positif dan signifikan

4. Variabel Kehandalan (X_4)

Nilai t_{hitung} dari variabel ini adalah 5,562 dengan tingkat signifikan 0,002. Nilai t_{tabel} pada $\alpha = 5\%$, dengan derajat kebebasan (df) = (99-5) adalah 1,98. Berdasarkan kriteria uji hipotesis yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $5,562 > 1,98$ dan dinyatakan signifikan karena $0,002 < 0,05$ sehingga hipotesis diterima. Artinya bahwa pengaruh variabel Kehandalan dalam Kepuasan Nasabah adalah positif dan signifikan



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Adapun hal-hal yang dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Berdasarkan perhitungan regresi linear berganda, maka diperoleh persamaan regresi, $Y = 7,621 + 0,241 X_1 + 0,444 X_2 + 0,424 X_3 + 0,566 X_4 + e$ maksudnya apabila setiap kali ada perubahan Bukti Fisik yang dilakukan oleh Bank SUMUT Cabang Pembantu Lima Puluh sebesar 1% maka Kepuasan Nasabah yang diberikan akan bertambah sebesar 24,1%. Apabila ada perubahan Empati yang dilakukan Bank SUMUT Cabang Pembantu Lima Puluh sebesar 1% maka Kepuasan Nasabah akan bertambah 44,4%. Apabila ada perubahan Daya

Tanggap yang dilakukan Bank SUMUT Cabang Pembantu Lima Puluh sebesar 1% maka Kepuasan Nasabah akan bertambah 42,4% dan apabila ada perubahan Kehandalan yang dilakukan Bank SUMUT Cabang Pembantu Lima Puluh sebesar 1% maka Kepuasan Nasabah yang diberikan akan bertambah sebesar 56,6%. Hal ini dikarenakan nilai koefisien regresi bernilai positif .

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran penulis terkait dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan *Frontliner* Terhadap tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Lima Puluh adalah sebagai berikut :

1. Guna meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Lima Puluh, yang didasarkan pada Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap dan Kehandalan yang dimiliki PT Bank Sumut , sebaiknya perusahaan senantiasa menjaga dan terus meningkatkan program- program yang sangat erat kaitannya dengan Kepuasan Nasabah.
2. Hasil dalam Penelitian ini menunjukkan Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap dan Kehandalan mempengaruhi Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumut Cab. Pembantu Lima Puluh Secara serempak dan signifikan. Dalam Penelitian ini variabel Kehandalan lebih dominan mempengaruhi Kepuasan Nasabah di PT Bank SUMUT Cabang Pembantu Lima Puluh, maka pihak PT Bank SUMUT harus mempertahankan Kehandalan yang dimiliki. Apabila nasabah merasa puas maka mereka akan terus menjadi nasabah PT. Bank SUMUT.
3. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan dapat dianalisis faktor- faktor lain seperti suku bunga, promosi dan lain-lain yang dapat mempengaruhi nasabah.

Daftar Pustaka

- Luck, David. J.. *Marketing Strategy*. The Free Press. New York. 1986.
- Fandy Tjiptono : *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Andi, Yogyakarta. 2002.
- Handi, Irawan : *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elelx Media Komputindo, Jakarta, 2002.

- J. Suprantodan Nandan . *Statistika Ekonomi dan Bisnis*. Mitra Wacana Media. Jakarta. 2010.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2005.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa : Benyamin Molan. Indeks. Jakarta. 2007.
- Service Quality”. *Journal of Retailing*, 1988, Vol. 64.No. 1: 12.
- Rangkuti, Fredy : Measuring Customer Satisfaction, “*Gaining Customer Relationship Strategy*”, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
- Rangkuti, Freddy. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka. Jakarta. 2004.
- Saura, I.G., Deltoro, M.F..” The Value of B2B Relationships”. *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 109, No 5: 593-609.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Keenam. Alfa Beta. Bandung. 2004.