

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK RIAU KEPRI CABANG PASIR PENGARAIAN)

By : Dian Puspitasari  
Dianvita93@yahoo.co.id  
Supervisor: Drs. Endang Sutrisna, M.si

Department of Government  
Faculty of Social Science and Political Science  
University of Riau

Campus Bina Widya Jl. H. R. Soebrantas. Km 12.5 Simp. New Pekanbaru  
Phone Fax 0761-63277

## ABSTRACT

*This research was conducted in Riau Kepri Bank, Pasir Pengaraian branch. This research aims to determine the effect of service quality toward customer satisfaction. Service quality as independent variable (x) and customer satisfaction as independent variable (y).*

*The research sample are 99 respondents of the population by using the slovin formula. Data was obtained from the questionnaire and subsequently processed to then be tested with the help of statistics through SPSS. The result of calculation of the determination coefficient is 0.670. It means, service quality affects customer satisfaction is 67%.*

*Keywords: Service quality, customer satisfaction, Riau Kepri Bank*

## A. Pendahuluan

### 1. Latar Belakang

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

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan

pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Dengan berkembangnya perdagangan dan investasi, maka perekonomian Indonesia juga akan terbuka terhadap perusahaan-perusahaan dan pelaku bisnis

internasional. Dengan bertambah luas nya pasar akan memacu keinginan pesaing-pesaing baru yang mulai banyak jumlahnya dan semakin banyak kiat bisnisnya. Para pelaku bisnis di Indonesia mau tidak mau harus menghadapi persaingan domestic maupun persaingan global dari berbagai sektor usaha, baik sektor manufaktur, jasa dan perdagangan. Sudah menjadi suatu kenyataan bahwa sektor jasa telah mengalami perkembangan yang cukup disamping berbagai sektor usaha ekonomi lainnya. Salah satu jenis perusahaan yang bergerak disektor jasa adalah Bank.

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Menurut undang-undang No.7 tahun 1992 yang disempurnakan menjadi undang-undang No.10 tahun 1998 pengertian Bank adalah sebagai berikut : "Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dana dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak".

Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik,segi keuangan yang harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tujuan memberika pelayanan yang baik kepada nasabah yaitu

agar nasabah merasa puas dan setia kepada produk yang perusahaan tawarkan. Kualitas yang baik juga dapat dijadikan sebagai sarana promosi, karena biasanya orang atau nasabah akan lebih percaya kepada omongan orang tentang suatu perusahaan yang menjadi tempat atau kepercayaan orang banyak.

PT. Bank Riau Kepri telah menetapkan visi layanan sebagai salah satu target jangka pendek maupun jangka panjangnya dalam upaya meningkatkan kepercayaan nasabahnya dan diharapkan menjadi Bank yang melayani nasabahnya dengan kualitas yang tidak kalah dari Bank Swasta yang saat ini sudah banyak tumbuh dan ada di kabupaten Rokan Hulu. Hal ini tentunya akan membuat persaingan semakin kuat. Kepuasan pemakai jasa atau konsumen selalu mengharapkan pelayanan yang baik dan dapat dirasakan, yaitu dengan mengharapkan pemenuhan terhadap kebutuhan yang mereka inginkan.

Melihat gejala yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik mengadakan penelitian proposal dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK RIAU KEPRI CABANG PASIR PENGARAIAN**

## **2. Rumusan Masalah**

Kualitas pelayanan diharapkan oleh nasabah agar PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PASIR PENGARAIAN menjadi pilihan dalam pemenuhan kebutuhannya untuk menghimpun

dan penyaluran dana. Kesenjangan akan terjadi bila harapan pelanggan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini bisa membuat ketidakpuasan bagi nasabah sehingga terjadi ketidaksetiaan nasabah terhadap PT. Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :**bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian ?**

### **3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **Tujuan penelitian**

Penelitian yang dilakukan di Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian mempunyai tujuan antara lain :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian

#### **Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai

berikut :

1. untuk penulis penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dalam penerapan disiplin ilmu yang telah dipelajari diperguruan tinggi
2. untuk perusahaan penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan masukan dalam bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan
3. bagi pembaca sebagai tambahan pengetahuan dalam bidang pelayanan jasa dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya

### **4. Kerangka Teori**

#### **a. Definisi bank**

Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai “lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa dan lainnya”, sedangkan yang dimaksud lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan.

Menurut undang-undang No. 7 tahun 1992 yang disempurnakan menjadi undang-undang No. 10 tahun 1998 pengertian Bank adalah sebagai berikut : ”Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dana dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya

dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak”.

### **b. Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan sesuatu yang diharapkan pelanggan terhadap sesuatu yang dibelinya baik produk maupun jasa yang diberikan. Maka ada beberapa pengertian dari kualitas yang dikemukakan.

Menurut **Tjiptono, 2007** definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relative kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas bentuk dan kualitas kesesuaian. Kualitas bentuk merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh produk tersebut mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas diterapkan.

Menurut **Parasuraman, et al** dalam **Tjiptono (2005:273)** menyebutkan lima dimensi kualitas jasa, yaitu :

1. *Reliabilitas* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
3. *Assurance* (jaminan), yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan

pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.

4. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan
5. *Tangible* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi

### **c. Kepuasan pelanggan**

Kepuasan menurut **Kamus Bahasa Indonesia** adalah puas ; merasa senang, perih (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

**Engle, et al** dalam **Tjiptono(1990)** mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Menurut **Kotler dan Keller (2007:177)** yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap

kinerja ( atau hasil) yang diharapkan.

Menurut **Kotler dan Keller (2009:140)** mempertahankan pelanggan merupakan hal penting daripada memikat pelanggan. Oleh karena itu terdapat 4 dimensi kepuasan pelanggan yaitu :

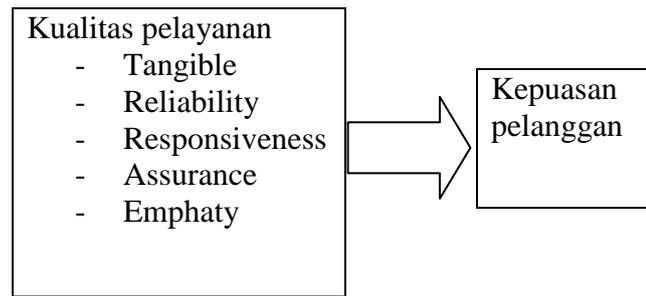
1. Membeli lagi.
2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan.
3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing.
4. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

Dalam konsep kepuasan pelanggan terdapat dua elemen yang mempengaruhi, yaitu harapan dan kinerja. Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk. Harapan adalah perkiraan konsumen tentang apa yang akan diterima apabila ia mengkonsumsi produk (barang atau jasa) kepuasan pelanggan

#### 4. Penelitian Terdahulu

1. Atmawa, 2004, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada matahari department stor di Solo
2. Samuel, 2005, pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merk pada *The Prime Steak & Ribs* di Surabaya
3. Dharmayanti, 2006, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Surabaya

## 5. Kerangka Pemikiran



## 6. Hipotesa

Hipotesa merupakan kesimpulan penelitian yang belum sempurna, sehingga perlu disempurnakan dengan membuktikan kebenaran hipotesis itu melalui penelitian.

:”Diduga ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empati*) terhadap kepuasan nasabah pengguna jasa perbankan pada PT. Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian”.

## B. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di PT. Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian yaitu Jl.Tuanku Tambusai, Pasir Putih. Lokasi yang sangat strategis sehingga mempermudah masyarakat untuk melakukan transaksi pada Bank tersebut.

### 2. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Merupakan keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang di teliti, adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Riau Kepri

Dipasir Pengaraian sebanyak 16.835 orang.

### **b. Sampel**

Merupakan sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu, sehingga diharapkan dapat mewakili populasi, yaitu nasabah Bank Riau Kepri Pasir Pengaraian. Untuk menentukan ukuran besarnya sampel maka dapat menggunakan rumus Slovin:

Dimana :

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan dalam penelitian ini. (dalam penelitian ini digunakan 10% atau 0,1).

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{16.835}{1 + 16.835 (10\%)^2} = 99$$

Dalam penelitian ini adapun metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (yang menjadi nasabah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian).

## **3. Teknik Pengumpulan data**

### **1. kuesioner**

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pernyataan secara tertulis kepada responden untuk di jawab. Penggunaan teknik ini dikarenakan responden memiliki waktu yang terbatas, serta sudah memahami hal-hal yang di pertanyakan sehingga digunakan teknin angket ini.

## **2. Observasi**

Yaitu merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian terhadap kegiatan seperti proses pelayanan dan sikap nasabah secara langsung maupun tidak langsung.

## **4. Jenis dan Sumber Data**

### **a. Data primer**

Yaitu data dan informasi yang diperoleh langsung dari nasabah PT. Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian, dalam penelitian ini berupa jawaban responden dalam bentuk kuesioner mengenai tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan kepada nasabah itu sendiri.

### **b. Data sekunder**

Yaitu data yang diperoleh dari Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian, seperti jumlah nasabah pada 4 tahun terakhir dan sejarah perusahaan serta struktur organisasi Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian

## **5. Analisis Data**

Data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- **Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif mengemukakan data yang masuk dengan cara dikelompokkan dalam bentuk tabel, kemudian diberi penjelasan sesuai dengan metode deskriptif.

- **Analisis Kuantitatif**

Analisis kuantitatif adalah analisis yang berhubungan dengan perhitungan statistik. dalam penelitian analisis kuantitatif dengan perhitungan statistik dicari dengan program SPSS.

## 6. Uji instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pernyataan sejauh mana data yang dirangkum pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur dan digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar kuesioner dalam mendefinisikan suatu variabel. Menilai kevalitan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari *corrected item-total correlation* masing-masing pertanyaan. Suatu pertanyaan dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Maka item pertanyaan tersebut valid (Riduwan & Sunarto, 2007)

Dengan rumus :

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

Keterangan :

$r_{xy}$  = Nilai validitas atau koefisien korelasi

$X$  = skor pertanyaan tertentu (*variabel independent*)

$Y$  = skor pertanyaan total (*variabel dependent*)

$n$  = jumlah responden untuk diuji

### 2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *cronbach alpha*. Penentuan realibel atau tidaknya suatu instrument penelitian dapat dilihat dari nilai  $\alpha$  dan  $r$  tabel nya. Apabila nilai  $\alpha >$   $r$  tabel maka instrument penelitian tersebut dikatakan reliabel, artinya alat ukur

yang digunakan adalah benar. Atau realibilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 (Riduwan & Sunarto, 2007). Dengan Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( \frac{s_x^2 - \sum_{j=1}^k s_j^2}{s_x^2} \right)$$

Keterangan :

$s_j^2$  = varians skor item ke- $j$   
dengan  $j = 1, 2, \dots, k$

$k$  = banyaknya item yang diujikan

$s_x^2$  = varians skor total keseluruhan item

### 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam menganalisis data hasil penelitian ini, maka pada tahap pertama peneliti melakukan pengujian kuesioner, yaitu uji validitas dan reabilitas. Untuk melihat pengaruh pelaksanaan strategi diferensiasi terhadap keunggulan bersaing digunakan model regresi linier sederhana yaitu sebagai berikut:

Persamaan regresinya :  $Y = a + bX$

Dimana :

$Y$  = Kepuasan Nasabah

$X$  = Kualitas Pelayanan

$a$  = Parameter konstanta

$b$  = Parameter koefisien regresi

(Sugiyono, 2004)

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

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

### 3. Pengujian Hipotesis Koefisien Regresi

Pengujian hipotesis koefisien regresi bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

#### a. Uji determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi ( $r^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi ( $r^2$ ) mempunyai *range* antara 0 sampai 1 ( $0 < < 1$ ). Semakin besar nilai (mendekati 1) maka berarti pengaruh variabel bebas secara serentak dianggap kuat dan apabila ( $r^2$ ) mendekati nol (0) maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat serentak adalah lemah.

Rumus :

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

#### b. Uji Signifikasi Individu (uji t)

Uji t ini dimaksudkan untuk membuktikan kebenaran hipotesis penelitian bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan nasabah).

Adapun rumus hipotesis statistiknya adalah :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Husein Umar,2001)

Ha (alternatif) : t hitung > t tabel

Ho (nol) : t tabel > t hitung

Dimana :

Ha:Ada pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

Ho:Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

### C. Hasil Penelitian

#### 1. Kualitas Pelayanan Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian

**Tabel**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian**

No	Dimensi	Total skor
1	<i>Tangible</i> (wujud fisik)	1025
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	1026
3	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	1037
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	1029
5	<i>Emphaty</i> (empati)	1049
<b>Jumlah</b>		5166
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>

Sumber : data olahan kuesioner penelitian 2015

Dari tabel diatas dapat dilihat rekapitulasi dari tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian. Secara keseluruhan pelayanan yang dilakukan sudah sangat baik. Namun begitu pelayanan yang diberikan harus lebih ditingkatkan lagi.

## 2. Kepuasan Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian

Tabel

### Rekaptulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian

No	Dimensi	Total skor
1	Membeli kembali	679
2	Merekomendasikan	674
3	Kurang memperhatikan produk lain	671
4	Membeli produk lain	659
	<b>Jumlah</b>	2683

Sumber : data olahan kuesioner penelitian 2015

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat hasil rekaptulasi tanggapan responden terhadap kpuasan nasabah Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian. Didapatkan dengan skor 2683 dengan kategori setuju. Dari hasil ini menunjukkan kalau nasabah suka akan produk yang ditawarkan oleh Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.

Kepuasan konsumen dikarenakan ketersediaan fasilitas yang lengkap dan konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan, sehingga kepuasan konsumen mampu membuat konsumen kembali melakukan pembelian pada produk Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

## D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian

### 1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel maka alat ukur yang digunakan dinyatakan valid dan sebaliknya, jika  $r$  hitung  $< r$  tabel maka alat ukur yang digunakan tidak valid. Diketahui untuk nilai dalam penelitian ini adalah sebesar 0,197. Diketahui nilai  $r$  hitung seluruh item pernyataan variabel  $\geq 0,197$ . Artinya adalah seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

### 2. Selain uji Validitas

Uji reabilitas dilakukan kepada keseluruhan sampel yang berjumlah 99 responden. Uji Reliabilitas dilakukan pada butir-butir pernyataan yang telah valid. Teknik untuk menguji reliabilitas instrument yaitu dengan menggunakan metode cronbach's alpha dimana variabel tersebut akan dinyatakan reliable dengan ketentuan.

- Apabila nilainya kurang dari 0,6 adalah kurang baik
- Apabila nilainya 0,7 dapat diterima
- Apabila nilainya diatas 0,8 adalah baik

Pada tabel diatas terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai cronbach's alpha diatas 0,60. Untuk variabel kualitas pelayanan (X) nilai cronbach'a alpha sebesar 0,865 dan nilainya baik sedangkan untuk

variabel kepuasan nasabah (Y) nilai cronbach's alpha sebesar 0,835 dan nilainya baik, hal ini bahwa variabel X dan Y tersebut, telah memenuhi kriteria nilai batas dan dapat dinyatakan reliabel serta layak untuk disebarkan kepada responden

### 3. Regresi Linier Sederhana

$$Y = a + b X$$

$$\text{Kepuasan Nasabah} = 2.255 + 0,474 X$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

- Nilai konstanta (a) sebesar 2,255. Artinya adalah apabila variable KUALITAS PELAYANAN diasumsikan nol (0), maka KEPUASAN NASABAH sebesar 2,255.
- Nilai koefisien regresi variable KUALITAS PELAYANAN sebesar 0,474. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan KUALITAS PELAYANAN sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan KEPUASAN NASABAH sebesar 0,474.

## E. Kesimpulan dan Saran

### 1. Kesimpulan

Sesuai dengan perumusan masalah dan hipotesis maka penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian. Dari penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan secara

keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian sudah tergolong baik. Seluruh komponen sumberdaya perusahaan telah memberikan layanan yang sesuai dengan standar layanan perbankan yang prima.

2. Kepuasan nasabah, berdasarkan hasil yang diperoleh secara keseluruhan nasabah Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian merasa puas dengan layanan yang telah diberikan Bank karena telah sesuai dengan harapan yang diharapkan nasabah.
3. Dari hasil penelitian kualitas pelayanan dari lima dimensi yang diteliti (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) secara bersama-sama menunjukkan hasil yang signifikan terhadap kepuasan nasabah yang berarti dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan nasabah.

### 2.Saran

Dengan keterbatasan diatas, maka peneliti memberikan saran untuk peneliti selanjutnya, yaitu :

1. Penelitian ini perlu dikembangkan lebih jauh lagi untuk mendapatkan hasil empiris yang lebih kuat yaitu dengan menambah atau menggunakan variabel lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Kepada Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian, agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga hal tersebut dapat menjadi keunggulan Bank Riau Kepri cabang Pasir Pengaraian apabila dibandingkan

dengan Bank sejenis atau pesaing lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Arief.2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang. Bayumedia Publishing

Assauri, Sofyan, 2002. *Manajemen Pemasaran (dalam Konsep dan Strategi)*, Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada

Engel. 1990. "Consumer Behavior". Dalam Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy

Fredy Rangkuti. 1997. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Gerson. 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Yogyakarta. Ekonisia

Husein Umar,2003. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta. PT Gramedia Pustaka

Kolter, Philip, 2006, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium, Prenhanllindo, Jakarta

Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua Belas. Indeks: Jakarta

\_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga Belas. Erlangga: Jakarta

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta, Salemba Empat

Parasuraman, et al. 1985. *Pelayanan pelanggan yang sempurna*. Kunci ilmu. Yogyakarta Riduwan & Sunarto, H. 2007. *Pengantar Statiska*. Bandung : Alfabeta

Sugiono, 2005. *Metodologi Penelitian Kuntitatif*, Bandung : AlfaBeta

\_\_\_\_\_, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Penerbit Andi

\_\_\_\_\_, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality service*. Yogyakarta. Penerbit Andi

\_\_\_\_\_, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi

\_\_\_\_\_, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang. Bayumedia Publishing

Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit andy

Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta : Rajawali Press.

www. Bank Riau Kepri.com

Ardiawan, wendi (skripsi). 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Solo

Agustin, melly (skripsi). *Analisis Pengaruh Kualitas PelayananPerbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Niaga, Tbk*. Bekasi