PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU KALISAT

SKRIPSI

Oleh :

Siti Fatima Noviyanti
E20151148

Dosen Pembimbing:

Nur Hidayat, S.E.,MM
201603132

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JULI 2019

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU KALISAT

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk mengetahui salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Siti Fatima Noviyanti
E20151148

Dosen Pembimbing:

Nur Hidayat, S.E.,MM
201603132

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
SEPTEMBER 2019

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU KALISAT

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Siti Fatima Noviyanti
E20151148

Disetujui Pembimbing :

NUR HIDAYAT, SE.., M.M
NUP: 201603132

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU KALISAT

SKRIPSI

Telah Diuji dan Diterima Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam

Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis

Tanggal : 12 September 2019

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM	**Siti Masrohatin, S.E., M.M**
NIP. 19690523 199803 2 001	NIP. 19780612 200912 2 001

Anggota:

1. Dr. Nurul Widyawati I.R, S.Sos., M.Si ( )
2. Nur Hidayat, SE., MM ( )

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si

NIP. 19680807 200003 1 001

iii

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MOTTO

وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ

عَٰلِمِ ٱلۡغَيۡبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمۡ تَعۡمَلُونَ ١٠٥

"Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."

(Q.S At-Taubah 105)[1]

[1] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya,* (Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an Departemen Agama Tahun 1978-1979), 298.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbilalamin, dengan rasa syukur kepada Allah SWT. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-oarng yang selalu ada dan senantiasa membantu saya, saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya, kepada :

1. Kedua orangtua saya, Ibunda Siti Amina dan Ayah Nisin yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, semangat, nasehat, pengorbanan, dukungan baik berupa moril atau maupun materiil dan tidak pernah lelah mendoakan saya dalam segala hal sehingga saya mampu menyelesaikan perkuliahan ini. Semoga kalian sehat selalu, dan terus menemani hingga aku bisa membanggakan kalian nanti.
2. Kakak saya yang sudah memberi semangat Muhammad Heri, Siti Lutfiyah, Siti Fitriani.
3. Keluarga besarku yang selalu memberikan doa dan dukungan.
4. Sahabat dan teman-teman (Faizah S.E, Mawar, warda, Ulky S.E, Nurul, Nur, Sugiarti) terimakasih untuk bantuan, temen *Sharing* dan yang selalu memberikan dukungan serta perjuangan yang kita lewati bersama.
5. Keluarga Akademisi (Kelas Perbankan Syariah 4 Angkatan 2015) terimakasih untuk warna-warni cerita selama empat tahun ini.
6. Dan seluruh pihak yang telah membantu, memberi saran dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim...

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang tidak pernah jenuh mencurahkan berkat, rahmat dan hidayah-nya atas semua karunia, kenikmatan, keistiqomahan, kesehatan, waktu dan kesempatan yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita, nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang telah membimbing umatnya menuju kebenaran, semoga kita memperoleh syafaatnya diakhir nanti.

Adapun judul skripsi ini adalah "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat". Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan program pendidikan strata satu (S-1) pada program studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

Penulis menyadari sepenuhnya. Tanpa bimbingan dari berbagai pihak. Tugas skripsi akhir ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mmenyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto S.E., M.M selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
3. Ibu Nurul Setianingrum, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Bapak Daru Anondo S.E., M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik dari semester awal hingga sekarang.
5. Bapak Nur Hidayat S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar meluangkan waktu dan pemikiran untuk memberikan ilmu dan pengarahan selama menyusun skripsi ini.
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember yang memberikan bekal ilmu dan jasanya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. oleh karena itu penulis memohon kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada panulis mendapat balasan yang baik dari Allah SWT. akhirnya kepada Allah SWT saya berserah diri, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca Amin.

Jember, 29 Juli 2019

Siti Fatima Noviyanti
E20151148

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRAK

Siti Fatima Noviyanti, Nur Hidayat, S.E., M.M., 2019: *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat.*

Setiap perusahaan tentunya ingin mencapai suatu keberhasilan. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Salah satu hal yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan.

Rumusan masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi *Tangible* terhadap kepuasan nasabah? 2) Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi *Reliability* terhadap kepuasan nasabah? 3) Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah? 4) Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah? 5) Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi *Assurance* terhadap kepuasan nasabah? 6) Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance* terhadap kepuasan nasabah?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi *Tangible* terhadap Kepuasan Nasabah? 2) Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi *Reliability* terhadap kepuasan nasabah? 3) Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah? 4) Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah? 5) Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi *Assurance* terhadap kepuasan nasabah? 6) Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance* terhadap kepuasan nasabah?

Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yang bersifat asosiatif dan menggunakan regresi linear berganda. Adapun teknik pengumpulan data diperoleh dari data primer. Penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa : 1) Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara dimensi *Tangible* terhadap Kepuasan Nasabah. 2) Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah. 3) Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara dimensi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah. 4) Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara dimensi *Emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah. 5) Terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah. 6) Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance* secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance,* Kepuasan Nasabah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRACK

Siti Fatima Noviyanti, Nur Hidayat, S.E., M.M., 2019: Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kalisat Sub-Branch Office.

Every company certainly wants to achieve success. To achieve this, companies need a strategy to deal with competition that is increasingly tight now. One of the things that needs to be considered by companies in achieving success is the quality of service.

The formulation of the problems examined in this study: 1) Is there a significant effect between the Tangible dimensions on Customer Satisfaction? 2) Is there a significant effect between the Reliability dimensions on satisfaction? 3) Is there a significant effect between Responsiveness dimensions on satisfaction? 4) Is there a significant influence between the dimensions of Emphaty on satisfaction? 5) Are there significant differences between the dimensions of Assurance to satisfaction? 6) Are there significant differences between Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance dimensions on buyer satisfaction?

The purpose of this study is to find out: 1) Is there a significant effect between the Tangible dimensions on Customer Satisfaction? 2) Is there a significant effect between the Reliability dimensions on satisfaction? 3) Is there a significant effect between Responsiveness dimensions on satisfaction? 4) Is there a significant influence between the dimensions of Emphaty on satisfaction? 5) Are there significant differences between the dimensions of Assurance to satisfaction? 6) Are there significant differences between Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance dimensions on buyer satisfaction?

To identify these problems, this study uses quantitative analysis that is associative in nature and uses multiple linear regression. The data collection techniques obtained from primary data. This study obtained the conclusion that: 1) There is no significant effect between the dimensions of Tangible on Customer Satisfaction. 2) There is no significant influence between the Reliability dimension to Customer Satisfaction. 3) There is no significant effect between the Responsiveness dimension on Customer Satisfaction. 4) There is no significant effect between the dimensions of Emphaty on Customer Satisfaction. 5) There is a significant influence between the dimensions of Assurance on Customer Satisfaction. 6) There is a significant influence between Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance simultaneously towards Customer Satisfaction.

Keywords: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance, Customer Satisfaction.*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

PENGESAHAN TIM PENGUJI iii

MOTO iv

PERSEMBAHAN v

KATA PENGANTAR vi

ABSTRAK viii

ABSTRACT ix

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xi

DAGTAR GAMBAR xii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 8

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 9

D. Manfaat Penelitian 10

E. Ruang Lingkup Penelitian 10

1. Variabel Penelitian 10

2. Indikator Penelitian 11

F. Definisi Operasional 12

G. Asumsi Penelitian 17

H. Hipotesis 17

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

I. Metode Penelitian 18
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian 18
2. Populasi dan Sample 19
3. Sumber Data 19
4. Teknik dan Intrumen Pengumpulan Data 21
5. Analisis Data 22
J. Sistematika Pembahasan 29
BAB II KAJIAN PUSTAKA 31
A. Penelitian Terdahulu 31
B. Kajian Teori 49
BAB III PENGAJIAN DATA DAN ANALISIS 57
A. Gambaran Objek Penelitian 57
1. Sejarah 57
2. Visi dan Misi 59
3. Produk-produk BNI 60
4. Letak geografis BNI kantor cabang pembantu kalisat 62
5. Struktur Organisasi 63
B. Penyajian Data 68
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis 69
1. Uji Statistik Deskrptif 69
2. Uji Validitas 72
3. Uji Reliabilitas 74
4. Uji Asumsi Klasik 75

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Uji Normalitas 75
b. Uji Multikolonieritas 76
c. Uji Heteroskedastisitas 77
5. Analisis Regresi Linear Berganda 78
6. Koefisien Determinasi 81
7. Pengujian Hipotesis 83
a. Uji t 83
b. Uji F 86
D. Pembahasan 86
1. Analisis dan Interpretasi secara persial 86
2. Analisis dan Interpretasi Secara Simultan 93
BAB IV PENUTUP 95
A. Kesimpulan 95
B. Saran 96
DAFTAR PUSTAKA 98
LAMPIRAN-LAMPIRAN

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR TABEL

3.1 Penyajian Data Kuesioner 69

3.2 Statistik Deskriptif 70

3.3 Uji Validitas 73

3.4 Uji Reliabilitas 74

3.5 Variabel Bebas 77

3.6 Analisis Regresi Linear Berganda 79

3.7 Uji Koevisien Determinasi 82

3.8 Uji T 83

3.9 Uji F 86

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi BNI KCP Kalisat.....63

3.2 Kurva Normal Probability P-Plot.....75

3.3 Heterokedasttisitas Scatterplot 78

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkan. Menurut undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah "badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak".[1]

Perkembangan prekonomian indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor perbankan, dimana pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan tidak lagi bertumpu pada produk tetapi lebih bertumpu pada layanannya. Untuk menghadapi persaingan tersebut, bank harus memberikan kualitas pelayanan yang prima, jika tidak nasabah akan segera berpaling ke bank lain yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.[2]

Dapat dilihat dari situasi persaingan perbankan pada saat ini, bank membutuhkan usaha yang keras untuk mencari nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada ditangan. Keberhasilan tersebut di tentukan dengan

[1] Kasmir, *bank dan lembag keuangan lainnya,* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014),24.
[2] Sumarni, murtu. 2002, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberaty Yogyakarta, hal 225.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kemampuan perusahaan yang memberikan layanan prima yang berkualitas kepada para nasabah maupun calon nasabahnya. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah yang menggunakan jasa perbankan secara berulang. Kepuasan nasabah dalam penggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan untuk pihak manajemen sebagai peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu sebagai karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu mematau kepuasan yang dirasakan nasabah perbankan untuk tercapainya loyalitas dari para nasabah.

Perkembangan prekonomian indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor perbankan, dimana pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan tidak lagi bertumpu pada produk tetapi lebih bertumpu pada layanannya. Kualitas layanan merupakan standard yang harus diupayakan apabila kantor ingin memberikan kontribusi yang optimal pada pemakaian jasa layanan. kualitas layanan juga mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasaan.[3] Hubungan antara kepuasan dan loyalitas terdiri dari 3 tiga zona utama yaitu, *defection, indifference* dan *affection.*[4] Walaupun pelanggan yang loyal biasanya puas tetapi tidak serta merta kepuasan tersebut diterjemahkan menjadi loyalitas. Membangun loyalitas pelanggan merupakan hal yang sulit walaupun perusahaan sudah mengeluarkan banyak biaya untuk membangun loyalitas dengan pelanggan mereka sering gagal membangun

[3] Dwi Aryani dan Febriana Rosinta, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Pelanggan dalam Membentuk loyalitas Pelanggan, *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 2 (Mei-Agus, 2010)

[4] Muhammad Adam, 2015, *Manajemen Pemasaran Jasa,* Bandung: Alfabeta, 60.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

hubungan dengan pelanggan yang sesungguhnya. Maka diperlukan strategi untuk membangun loyalitas nasabah dan strategi mengurangi pelanggan yang hilang dengan mengukur kepuasan nasabah.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Bank kalisat terdiri dari 6 Bank yaitu: BNI, BRI, BCA, Mandiri, BMT NU, BPRS. Keunikan dari bank BNI adalah karena Bank BNI masih baru dari bank-bank lainnya. Bank harus memberikan kualitas pelayanan yang prima, jika tidak nasabah akan segera berpaling ke bank lain yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.[5] Jika pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan sesuai dengan standar yang berlaku dan dapat menjawab semua pertanyaan pelanggan akan menghasilkan kepuasan yang tingggi dari pelanggan.

Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal, maka diperlukan suatu strategi. Strategi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan masyarakat. Strategi kualitas pelayanan harus mencakup tiga hal berikut: (1) atribut layanan pelanggan/masyarakat. Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Semua ini penting, karena jasa tidak berwujud fisik (*intangible*), tidak dapat terpisahkan (*perishable*), sangat variatif (*variable*), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (inseparable). (2) pendekatan untuk penyempurnaan kualitas layanan, merupakan aspek penting dalam

[5] Sumarni, murtu. 2002, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberaty Yogyakarta, hal 225.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena penyempurnaan kualitas layanan menyangkut biaya, waktu, dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan masyarakat. (3) Implementasi Manajemen. Pada tahap ini harus ditentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitasnya, yaitu seleksi dan pelatihan, standarisasi, dan memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan.[6]

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.[7] Kepuasan pelanggan pada dasarnya berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dipersepsikan dibandingkan dengan harapannya.[8] Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat memahami salah satu kepuasan umum, yaitu jika kinerja dibawah harapan, maka konsumen

[6] Nurul Aliah, Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Website Pada Upt-P2t Bkpmd Provinsi Sulawesi Selatan, *skripsi (universitas Hasanudin)*, 2016, 2-3.

[7] Meriastutik Ginting dan Deasy Indriyani Halim, Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida dengan Metode Servequal Dan Quality Function Deployment (QFD), *jurnal teknik dan ilmu komputer*, 2 (Apr-Jun 2012), 182.

[8] Novianti, Endri dan Darlius, Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1 (Feb-2008), 94.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

akan puas, lalu kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas. Kepuasan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dalam layanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauh mana pihak bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Pelayanan adalah upaya yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dalam menganalisis pada yang bersifat menyeluruh.

Perkembangan teknologi yang semakin maju yang ditandai oleh revolusi teknologi informasi komunikasi dan teknologi informasi 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 yang sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula untuk memenuhi kebutuhan. peningkatan menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan.

Sehingga dengan kondisi persaingan yang sangat ketat ini, hal utama yang harus diperioritaskan oleh perusahaan adalah pelayanan dan kepuasaan pelanggan. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasaranya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan suatu apapun. Jika pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan sesuai dengan standar yang berlaku dan dapat menjawab semua pertanyaan pelanggan akan menghasilkan kepuasan yang tinggi dari pelanggan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dunia perbankan harus mampu mewujudkan kepuasan nasabahnya,[9] sebab jika kepuasan tidak tercapai maka nasabah akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah pesaing. Hal ini akan berakibat pada menurunnya kepercayaan nasabah terhadap bank. Membangun kepuasan nasabah merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Pelayanan dan profit ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap profit dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapat sebuah bank. Artinya, pelayanan yang baik akan menciptakan suasana kesinambungan (*sustainable*).

Tingkat kualitas pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi juga harus dipandang dari sudut pandangan penilaian pelanggan. Karena dengan memandang sudut penilaian pelanggan itu membuat kita semakin sadar akan kekurangan yang belum bisa kita perbaiki. kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu lama. Peruasahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan.[10] Kualitas layanan sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah dan dampaknya juga akan berpengaruh pada kepercayaan nasabah dan kemudian mendorong untuk menimbulkan loyalitas nasabah yang akan menguntungkan bagi bank itu sendiri.

[9] Sri Imelda, Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. BRI KCP Kayutangi Banjarmasih, 1 (Mei 2017), 47.

[10] Dwi Aryani dan Febriana Rosinta, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *bisnis & birokrasi, jurnal ilmu administrasi dan organisasi*, 2 (Mei-Agus 2010), 115.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (*service)* yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas yang diberikan oleh perusahaan akan menimbulkan presepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Seringkali terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan presepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Untuk itu kita harus mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan konsumen, maka perlu dilakukan evaluasi dari konsumennya.

Penelitian tentang kepuasan nasabah penting karena kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan. Bahwa untuk memuaskan dan mempertahankan pelanggan, kualitas produk dan layanan merupakan persyaratan penting, elemen kunci dari kepuasan pelanggan adalah sifat dari hubungan antar pelanggan dan penyedia produk dan jasa. Kualitas pelayanan menjadi faktor pertimbangan bagi nasabah, untuk menentukan apakah nasabah akan puas ataukah tidak puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh perbankan. Peningkatan pelayanan kepada para nasabah adalah hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan para nasabah, karena para nasabah sangat besar peranannya dalam pendapatan sebuah bank, hal ini secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap eksistensi perbankan itu sendiri. Setiap

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bank memiliki masing-masing strategi dalam hal pelayanan nasabah, dengan memberikan pelayanan yang terbaik tentunya nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga akan tetap setia menjadi nasabah bank tersebut.

Dalam penelitian ini yang menjadi obyek adalah PT. BNI KCP Kalisat yang merupakan salah satu kantor cabang baru yang bergerak dalam industri perbankan, dengan menyediakan berbagai produk jasa perbankan yang tersedia untuk semua lapisan masyarakat. Penelitian ini penting untuk dilakukan agar kantor baru PT. BNI KCP Kalisat bisa beroperasi sesuai dengan standar kualiatas pelayanan.

Untuk itu kami melakukan penelitian tentang PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU KALISAT

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Tangible* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat?
2. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Reliability* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat?
3. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat?
4. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat?

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Assurance* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat?
6. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui ada pengaruh signifikan dimensi *Tangible* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat
2. Untuk mengetahui ada pengaruh signifikan dimensi *Reliability* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat
3. Untuk mengetahui ada pengaruh signifikan dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat
4. Untuk mengetahui ada pengaruh signifikan dimensi *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat
5. Untuk mengetahui ada pengaruh signifikan dimensi *Assurance* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat
6. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan antara *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari peneliti yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

   Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan kajian-kajia ilmu ekonomi Islam terutama lembaga perbankan dalam hal ini pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang mampu memberikan penjelasan sebagaimana yang diinginkan oleh pembaca yang tertarik pada masalah perbankan syariah. Dan hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu bentuk atau wujud nyata dari penerapan tugas dan fungsi perguruan tinggi yakni Intitut Agama Islam Negeri Jember khususnya program Studi Perbankan Syariah (PS) bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah.

2. Bagi penulis

   Penelitian ini berguna untuk menerapkan teori yang telah didapat selama kuliah pada kenyataan yang ada serta merupakan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

   Valiabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian suatu penelitian.[11]

Variabel dalam penelitian ini ada 2 variabel, yaitu Variabel Independent (X) dan Variabel dependent (Y) dengan uraian sebagai berikut:

a. Variabel *independent*

Variabel ini disebut sebagai variabel bebas dalam bahasa indonesia disebut sebagai variabel bebas, merupakan varaibel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *independent* (terikat).

Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini dan yang disimbolkan dengan X adalah Kualitas Pelayanan.

b. Variabel *Dependen*

Sering disebut variabel output, kriteria, konsekuensi. Dalam bahasa indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini dan yang disimbolkan dengan Y adalah Kepuasan Nasabah

2. Indikator Variabel

Setelah variabel penelitian terpenuhi, kemudian dilanjutkan dengan mengemukakan indikator-indikator variabel yang merupakan rujukan

[11] Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada, 2006), 118.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

empiris dari variabel yang diteliti. Indikator ini nantinya akan dijadikan sebagai dasar membuat butir-butir atau item pertanyaan dalam angket, interview dan observasi.[12]

a. Indikator variabel terikat (*Dependen*)

Kepuasan nasabah

1) Presepsi dan ekspektasi nasabah
2) Sistem keluhan dan saran
3) Pengalaman dalam proses pelayanan
4) Keinginan untuk kembali

b. Indikator variabel bebas (*Independent*)

Kualitas pelayanan

1) *Tangibels* (Kenampakan fisik)
2) *Reliability* (Keandalan)
3) *Responsivness* (Daya tangkap)
4) *Asurance* (Keyakinan)
5) *Emphaty* (Empati)

F. Definisi Operasional

1. Layanan

Kata layanan, secara estimologi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti "perihal atau cara melayani kebutuhan orang lain". Layanan dalam penelitian ini diartikan sebagai tindakan untuk

[12] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiyah*, (Jember: IAIN Jember Pres, 2015), 38.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

melayani kebutuhan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat

2. Dimensi Kualiatas Jasa

Keinginan untuk selalu memberikan yang terbaik bagi pelanggan harus disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan jasa.[13] Menurut kotler dalam Rambat Lupioyadi (2001), terdapat lima dimensi kualitas jasa yaitu:

a. Bukti langsung (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan sebagainya) perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

b. Kehandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Mendefinisikan *Reliability* mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan

[13] Suyati, 2011, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa PDAM Surakarta, *Skripsi*, 12.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the firs time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.[14]

c. Daya tangkap (*Responsivness*)

Yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu kejelasan akan menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan (*Asuransi*)

Yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

e. Empati (*Emphaty*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

[14] Tjiptono, *manajemen jasa*,(Yogyakarta: Andi offset, 1996), 69.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbagi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.[15]

4. Kepuasan nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang ia rasakan dengan harapan atau ekspektasinya. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa. terdapat empat indikator kepuasan nasabah sebagai berikut:

[15] Juzan Tri Haryanto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Tesis, Universitas Gunadarma, Depok, 2010), 6.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Ekspektasi konsumen dan presepsi

Hal ini diperlukan untuk ditanyakan kepada konsumen untuk memastikan apakah layanan tersebut sesuai dengan ekspektasi dan presepsi konsumen.

b. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan meraka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat strategi-strategi, menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung ataupun yang bisa dikirimkan via pos kepada perusahaan), menyediakan saluran telepon khusus (*customer hotline*), dan lain-lain. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul.[16]

c. Pengalaman dalam proses pelayanan

Untuk memahami apakah layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini ditujukan untuk mendapat masukan penting dari konsumen.

[16] Adam, Muhammad Dr. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 16.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

d. Keinginan untuk kembali

Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi konsumen apakah mereka akan melanjutkan pembelian di perusahaan tersebut saat memiliki komputer lain. Karena ketika seseorang merasa puas tentunya ia tidak akan ragu untuk kembali dan memberi produk diperusahaan tersebut.[17]

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum penelitian melangkah mengumpulkan data. [18] anggapan dasar disamping berfungsi sebagai dasar berpijak yang kokoh bagi masalah yang diteliti juga untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian dan merumuskan hipotesis. Asumsi dari penelitian ini menyatakan bahwa upaya peningkatan layanan kantor cabang baru di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan

[17] Ibid.
[18] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan karya ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 39.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

baru didasarkan pada teori yang relevan, adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha_1 : ada pengaruh signifikan dimensi *Tangible* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat

Ha_2 : ada pengaruh signifikan dimensi *Reliability* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat

Ha_3 : ada pengaruh signifikan dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat

Ha_4 : ada pengaruh signifikan dimensi *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat

Ha_5 : ada pengaruh signifikan dimensi *Assurance* terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat

Ha_6 : ada pengaruh signifikan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Assurance* terhaddap kepuasan nasabah di PT. BNI Kalisat

I. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.[19] Penelitian ini bertujuan untuk menguji upaya peningkatan layanan terhadap nasabah. Penelitian ini

[19] Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Pusat Bahasa Depdisnas, 2003), 11.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan pada nasabah tabungan BNI.

2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah populasi infinite adalah populasi yang tidak diketahui jumlahnya atau tidak terbatas.

Sampel adalah sebagian yang dapat diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti yang dianggap mewakili terhadap seluruh populasi dan diambil dengan menggunakan teknik tertentu. Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Penelitian ini menjaring responden dengan menggunakan metode *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Karena keterbatasan waktu, biaya dan pihak bank yang membatasi jumlah sampel, peneliti tidak meneliti semua individu dalam penelitian, tetapi hanya sebagian saja yang diterapkan dapat menggambarkan seluruh populasi yang ada. Oleh karena populasi tidak diketahui, maka pengambilan sampel dengan menggunakan *Convinience sampling* yaitu pengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan.

Sedangakn pengambilan sampel adalah proses pemilihan secukupnya dari populasi. Ferdinan A.T menyebutkan bahwa ukuran

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pedoman sampel tergantung pada jumlah indikator, besarnya sampel tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Bila terdapat 10 indikator, besarnya sampel adalah 100-200. Untuk penelitian maka jumlah sampel yang diambil adalah:

Jumlah sampel = jumlah indikator X 5 sampai dengan 10. Jumlah indikator dalam penelitian ini adalah 10 X 10 = 100.

Sampel yang diambil adalah seluruh nasabah penabung pada BNI Kalisat yang jumlahnya setiap hari tidak dapat diketahui secara pasti.

3. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan untuk penelitian dari tempat aktual terjadinya peristiwa.[20] Sumber data primer pada penelitian ini adalah hasil kuesioner. Kuesioner yang akan digunakan sebagai intrument diukur dengan menggunakan skala liket.
b. Sumber data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Penelitian mendapatkan sumber data skunder dari jurnal-jurnal, buku-buku, penelitian terdahulu dan internet.

[20] Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitiannya, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data.[21]

Adapun instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi atau yang disebut juga pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian kepada suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Jadi observasi dapat dilakukan melalui penglihatan, pendengaran, pengecap, dan peraba.[22]

Dengan teknik ini peneliti telah melihat secara langsung kondisi sebenarnya di lapangan tentang layanan dan data-data yang telah diperoleh melalui metode observasi di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.[23]

---

[21] Ibid., 224.
[22] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), 199.
[23] Ibid., 142

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Teknik pengumpulan ini dilakukan dengan cara membagi kuesioner kepada nasabah penyimpan PT. BNI KCP Kalisat dengan tujuan untuk memperoleh data mengenai objek penelitian.

5. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari keseluruhan responden atau sumber data lain terkumpul, kegiatan data berdasarkan data berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel data yang diobservasikan menyajikan data variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Adapun alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang mana memiliki 5 variabel independen dan satu variabel dependen. Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji kelayakan model regresi berganda yang selanjutnya akan digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, yang terlebih dahulu diuji apakah model tersebut memenuhi asumsi klasik atau tidak. Analisi regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Adapun alat analisis yang kuantitatif adalah sebagai berikut:

a. Statistik Deskriptif

Sataistik deskriptif membahas cara-cara pengumpulan data, penyederhanaan angka-angka pengamatan yang diperoleh (meringkas dan menyajikan), serta melakukan pengukuran pemusatan dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

penyebaran untuk memperoleh informasi yang lebih menarik, berguna, dan lebih mudah dipahami.

Dengan statistika deskriptif, kumpulan data yang diperoleh akan saji dengan ringkas dan rapi serta dapat memberikan informasi inti dari kumpulan data yang ada, informasi yang dapat diperoleh dengan statistik deskriptif ini antara lain pemusatan data, penyebaran data, serta kecenderungan suatu gugus data.

Penyajian data pada statistika deskriptif biasanya dilakukan dengan membuat tabulasi penyajian dalam bentuk grafik, diagram, atau dengan menyajikan krakteristik-karakteristik dari ukuran pemusatan dan keragamannya.[24]

b. Uji Validitas

Validitas merupakan gejala kecepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Adapun rumusan yang digunakan untuk menguji tingkat validitas intrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus korelasi. Uji validitas dapat di lakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (*df*)= n-k, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung > r

[24] Dergibson Siagain & Sugiarto, *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama, 2002), 4-5

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid, dan jika r hitung < r tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid.

c. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu koesioner yang meruapakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan relible atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktuke waktu.[25]

Alat untuk mengukur reabilitas adalah *Crombach Alpa.* Suatu variabel dikatakan reliabel apabila:

Hasil Crombach Alpa > 0,60 = Reliabel

Hasil Crombach Alpa < 0,60 = Tidak Reliabel

Jadi suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai alpa > 0,06, dan dikatakan tidak reliabel jika memberikan nilai alpa < 0,06, dimana pola pengujian realibilitas ini menggunakan bantuan komputer program SPSS. Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien Alpa adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-1)r}$$

Dimana:

α = Koefisien reabilitas

r = mean korelasi item

[25] Sugiono, *penelitian kualitataif kuantitataif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 142.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

k = jumlah variabel

1 = bilangan konstan

d. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan nilai pemeriksaan yang tidak bisa efisien dari suatu persamaan regresi berganda maka perlu dilakukan pengujian dengan jalan memenuhi asumsi klasik, yaitu meliputi:

1) Uji Normalitas

Tujuan ujian ini untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati destribusi normal, yaitu distribusi dengan bentuk lonceng data yang "baik" adalah data yang memperoleh pola distribusi normal, yaitu distribusi data tidak menceng ke kiri dan ke kanan.

2) Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (variabel independen). Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem multikolineritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolineritas dapat dilihat dari nilai tolerance dari lawannya nilai *variance inflance faktor* (VIF). Kefua ukuran ini menunjukkan satiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF (karena VIF= 1/tolerance) dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menunjukkan adanya kolonearitas yang tinggi. Nilai cut off yang dipakai oleh tolerance 0,01 atau sama dengan nilai VIF diatas 10. Apakah terdapat variabel yang dimiliki nilai tolerance lebih dari 0,01 nilai dan VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

3) Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendekati heterokedastisitas adalah dengan melihat gambar *scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heterokedastisitas yaitu:

a) Titik-titk data menyebar diatas atau dibawah sekitar angka nol
b) Titik-titik data tidak mengumpulkan hanya di atas atau dibawah saja
c) Penyebar titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kendali
d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola

e. Analisis Regresi berganda

Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruh variabel-variabel

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

independent (lebih dari satu) yang digunakan terhadap variabel independen.[26] Pada analisis regresi ini variabel yang ingin di prediksi jumlahnya disebut dengan variabel terikat disimbolkan dengan Y, dan variabel bebas disimbolkan dengan X.

Berdasarkan variabel yang telah di tentukan yaitu:

1) Variabel independent (X) : kulaitas pelayanan

   X_1 : *Tangibles*

   X_2 : *Reliability*

   X_3 : *Responsiveness*

   X_4 : *Emphaty*

   X_5 : *Assurance*

2) Variabel dependen (Y) : kepuasan nasabah

Setelah variabel penelitian ditentukan maka dapat ditentukan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

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

Keterangan: Y : Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

a : Konsatanta atau bila harga X= 0

b : Koefisien regresi

X : Nilai Variabel independen (kualitas pelayanan)

e : error

Untuk mengetahui serta mengarahkan arah besarnya koefesien variabel bebas dan terikat, maka teknik bantuan menggunakan SPSS.

[26] M. Iqbal Hasan, *pokok-pokok Materi Statistik Deskriptif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 269.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

f. Uji Koefisien Determinasi

Uji ini digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan dari model yang di pakai. Koefisien determinasi (R^2) merupakan angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varian penyebaran dari variabel-variabel dependen atau angka yang menunjukkan seberapa besar varian variabel dependen dipengaruhi oleh variabel-variabel indepeden.

Biasanya koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1 atau $0 \leq R^2 \leq 1$, yang berarti variasi dari variabel bebas semakin dapat menjelaskan variasi dari variabel tidak bebas bila angkanya semakin mendekati 1. Pada penelitian ini juga akan digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel dan jumlah observasinya (*adjusted* R^2 atau dilambangkan dengan *adj* R^2), karena lebih menggambarkan kemampuan sebenarnya dari variabel independen untuk menjelaskan variabel independen.

g. Uji Hipotesis

1) Analisis Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji apakah parameter (koefisien regresi dan konsatanta) mampu menjelaskan perilaku variabel independen dalam mepengaruhi variabel dependen.

a) Hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan secara statistik berikut:

Ha : $P_{xy} \neq 0$

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Ho : $P_{xy} \neq 0$

b) Membandingkan antara tingkat signifikan dengan alpa yang menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

H_a diterima jika sig > alpa (α)

H_o diterima jika sig ≤ alpa (α)

c) Menetukan taraf nyata/ level of *signifacance* 5% (0,05) dari t_{hitung} dan t_{tabel} (diambil dari tabel distribusi t) pada α = 5%

d) Membuat kesimpulan

Kriteria uji t:

Jika nilai probabilitas 0,05 < signifikan, maka Ho diterima Ha ditolak artinya tidak signifikan

Jika nilai probabilitas 0,05 > signifikan, maka Ho ditolak Ha diterima artinya signifikan

2) Uji F (Simultan)

Uji F dikenal dengan uji simultan, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Kriteria dalam uji F adalah, jika setelah perhitungan diperoleh nilai sig. F hitung < 5%, hal ini berarti secara simultan variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

J. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar skripsi. Secara global sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut: [27]

Bab I Pendahuluan, bab ini merupakan dasar dalam penelitian yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian (pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sample, teknik dan intrumen pengumpulan data, analisis data), sistematika pembahasan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam Jurnal dan skripsi.

Bab II : bab ini membahas tentang kajian kepusatkaan yang meliputi: penelitian terdahulu dan kajian teori.

Bab III : bab ini membahas tentang penyajian data dan analisis yang meliputi: gambaran obyek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil temuan selama melakukan penelitian.

Bab IV : bab ini membahas penutup yang meliputi kesimpulan serta saran-saran dari penelian

[27] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan karya ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 48.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian terdahulu

1. Myrra Rizki Yuniaria dan Ratna Dwi Wulandari (2013) dalam penelitiannya yang berjudul "Penyusunan Upaya Peningkatan Pelayanan Antenatal Care Berdasarkan *Voice Of The Customer*."

   Penelitian ini menggunakan deskriptif observasional untuk memperkuat data. Yang penulis angkat dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam upaya peningakatan pelayanan membutuhkan *competency, assurance, responsiveness, empathy, communication, caring, physical environment*, Kenyaman dan keamanan yang diberikan maka kemungkinan untuk memanfaatkan pelayanan ANC di puskesmas akan lebih tinggi dan puas terhadap pelayanan.[1]

2. Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010), dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan."

   Pada penelitian ini yang membedakan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode estimasi. Hasil penelitian ini menunjukkan

[1] Myrra Rizki Yuniaria dan Ratna Dwi Wulandari, "Penyusunan Upaya Peningkatan Pelayanan Antenatal Care Berdasarkan Voice Of The Customer", *Jurnal Adminstrasi Kesehatan*, 01 (Januari-Maret, 2013),75.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jembe... ...gilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bahwa kelima dimensi pembentukan kualitas layanan terbukti perpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible* selain itu, hasil penelitian menunjukkan terhadap pengaruh yang kuat dan posistif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UL. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebesar 72,9% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangakn sisanya sebesar 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel kualitas layanan. dari penelitian ini diketahui pula bahwa tidak dapat pengaruh antara kulaitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa FISIP UL.[2]

3. Putri Dwi (2016), dalam penelitiannya yang berjudul "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta."

   Dari hasil penelitian dapat disimpulkan dari penelitian ini mengenai kepusan pelanggan tentang kualitas pelayanan di bank syariah telah diatas moderat. Faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah faktor responsiveness, compliance, dan empathy. Dengan analisis varians dapat disimpulkan bahwa kualitas setiap bank syariah tidak memiliki perbedaan yang signifikan. penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif untuk memperkuat data. Metode yang digunakan adalah purposive sampling dan covenience sampling.[3]

4. Mashoed (2013), dalam penelitiannya yang berjudul "Upaya Peningkatan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Melalui Reformasi Pelayanan Publik."

[2] Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Administrasi Dan Organisasi*, 17 (Mei-Agustus, 2010), 125.

[3] Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 06 (Oktober, 2006), 154.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitataif untuk meperkuat data. perbedaannya penelitian ini upaya peningkatan pelayanan kartu tanda penduduk melalui reformasi pelayanan publik, sedangakn disini obyek penelitiannya pada kartu tanda penduduk. Beberapa temuan dari penelitian ini adalah loyalitas dapat di pertahankan apabila dapat diimplementasikan dengan kualitas layanan yang lebih baik. Kualitas yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan.[4]

5. Hilda Harijono dan Boddy Oedy P. Soepangkat (2011), dalam penelitiannya yang berjudul "Upaya Peningkatan kualitas layanan farmasi RKS. ST Vincentius A Paulo Surabaya dengan menggunakan metode servqual dan Servqual dan QFD."

   Dapat disimpulkan secara garis besar penelitian ini dilakukan dalam empat tahapan yaitu identifikasi masalah, pembuatan dan penyebaran kuesioner, pengolahan data dan penyusunan HoQ. Metode yang digunakan adalah metode servqual.[5]

6. Meriastutik Ginting dan Deasy Indriyani Halim (2011), dengan penelitiannya yang berjudul "Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD)."

   Peneliti ini menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk memperkuat data. perbedaannya peneliti ini menggunakan metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD). Tujuannya dari peneliti ini adalah untuk meningkatkan layanan perpustakaan ukrida dengan menggunakan metode Servqual & QFD. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi tangible dan kehandalan memiliki kesenjangan terbesar dan variabel yang perlu ditingkatkan tergantung pada variabel lainnya seperti

[4] Mashoed, "Upaya Peningkatan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Melalui Reformasi Pelayanan Publik, *Jurnal Review Politik*, 03 (Juni, 2013).

[5] Hilda Harijono dan Boddy Oedy P. Soepangkat, "Upaya Peningkatan kualitas layanan farmasi RKS. ST Vincentius A Paulo Surabaya dengan menggunakan metode servqual dan Servqual dan QFD", *Prossiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV*, (Juli, 2011).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

jumlah loker dan falisitas internet (multimedia) yang masih di anggap kurang memadai.[6]

7. Much. Djunaidi, Eko Setiawan dan Tri Hariyanto (2006), dengan penelitiannya yang berjudul "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan *Fuzzy Server Quality* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan."

   Peneliti ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sehingga dalam penelitian data yang diambil adalah data ekternal, pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari kuesioner persepsi pelanggan dan kuesioner harapan pelanggan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang saat ini diberikan oleh pihak puskesmas kerjo. Dari hasil perhitungan didapatkan nilai gap kriteria pelayanan tertinggi adalah pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang tepat sebesar -3,2. Nilai gap dimensi kualitas jasa pelayanan tertinggi adalah dimensi reliability sebesar -3,1. Sedangkan nilai gap antara presepsi dan harapn pelanggan sebagai indeks pelanggan adalah sebesar -3,361. jadi pelayanan saat ini masih belum tercapai. Peneliti ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sehingga dalam penelitian data yang diambil adalah data ekternal, pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari kuesioner persepsi pelanggan dan kuesioner harapan pelanggan.[7]

8. Novianti, Endri dan Darlius (2018), dengan penelitiannya yang berjudul "Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan."

---

[6] Meriastutik Ginting dan Deasy Indriyani Halim, "Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD), *Jurnal Teknik & Ilmu Komputer*, 01 (Apr-Juni, 2012), 182.

[7] Much. Djunaidi, Eko Setiawan dan Tri Hariyanto, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan *Fuzzy Server Quality* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan", *Jurnal IlmiahTeknik Industri*, 04 (April 2006), 139.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk memperkuat data. Persamaannya sama membahas tentang pelayanan, sedangkan perbedaannya penelitian yang dikaji penulis pengaruh kualitas pelayanan dan promosi secara langsung terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, menggunakan metode yang diambil dengan teknik simple random sampling dan kuesioner dengan Skala Likert untuk mengukur respon terhadap variabel-variabel penelitian. Hipotesis penelitian diuji dengan menggunakan analisis jalur (path analysis) menggunakan software Lisrel 8.80.Pengujian dengan menggunakan uji statistik ini ditujukan untuk memberikan jawaban atas hipotesis yang diajukan, yaitu 1) pengaruh langsung antara kualitas layanan (X1), promosi (X2), dan kepuasan pelanggan (Y1), terhadap loyalitas pelanggan (Y2); 2) pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan (X1) dan promosi (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y2) melalui kepuasan pelanggan (Y1). Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga menguji pengaruh kulaitas pelayanan dan promosi secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan terhadap 175 orang pelanggan Apotek Cikang Medika Farma yang diambil dengan teknik *simple random sampling* dan diberikan kuesioner 72 pertanyaan dengan Skala Likert untuk mengukur respon terhadap variabel-variabel penelitian. Jadi hasil menunjukkan bahwa ada pengaruh langsung signifikan antara kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan serta terhadap loyalitas pelanggan.[8]

9. Edi Kuswanto (2009), dengan penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah."

[8] Novianti, Endri dan Darlius, "Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ilmu Manajemen*, 08 (Februari 2018), 90.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk memperkuat data. Persamaannya sama-sama mengkaji tentang pelayanan, sedangkan perbedaannya penelitian ini menggunakan Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dimana respondennya adalah nasabah. Dari hasil penelitian dapat di simpulkan onjek penelitian adalah nasabah bank danamaon Jakarta Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dimana respondennya adalah nasabah Bank Danamon. Responden dipilih dengan teknik purposive sampling dan diperoleh sebanyak 109 nasabah. Variabel penelitian dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu variabel bebas dan terikat. Variabel bebas terdiri dari variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tangkap (X3), dan empati (X4). Variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y1) dan terhadap pujian oleh nasabah kepada bank (Y2), hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, sedangkan keandalan dan daya tangkap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap pujian yang dilakukan oleh nasabah kepada bank.[9]

10. Septin Puji Astutik, Wiwik Wilasari dan Datien Eriska Utami (2009), dengan penelitiannya yang berjudul "Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah."

Penelitian ini menggunakan Servqual. Dalam servqual pada awalnya terdapat 5 dimensi yaitu *assurance, realibility, tangibility, empathy dan responsiveness (ARTER*). Signifikan gap antara resepsi dan harapan dilihat dengan digunakannya signifikan uji statistik t dan untuk melihat dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan (gap) digunakan General Linear Model (GLM) dimana dalam model ini selain akan diketahui ANOVA-nya sekaligus juga didapatkan model

[9] Edi Kuswanto, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah", *Jurnal Ekonomi Bisnis,* 04 (Agustus 2009), 125.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ANOVA yang dalam hal ini sama dengan analisis Regresi dummy karena variabel bebasnya bersifat kualitatif (Gujarati, 2003). Model dari regresi dummy dalam penelitian ini adalah $y = \alpha + \beta 1D1 + \beta 2D2 + \beta 3D3 + \beta 4D4 + \beta 5D5 + \varepsilon$ (3). Peneliti ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sehingga dalam penelitian data yang diambil adalah data ekternal, pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari kuesioner persepsi pelanggan dan kuesioner harapan pelanggan.[10]

11. Suyati (2011), dengan penelitiannya yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa PDAM Surakarta."

    Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi adalah pelanggan PDAM surakarta khususnya penggan golongan rumah tangga sebanyak 48.029 pelanggan. Teknik sampling yang digunakan Quota sampling sebanyak 100 pelanggan dengan menggunakan rumus slovi. Cara pengambilan sampel dengan insedintal sampling. Teknik yang digunakan yaitu impostance performance analysis. Sedang teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik angket.[11]

12. Michelia Nur Qomaria (2018), dengan penelitiannya yang berjudul "Analisis Metode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan UMKM KUR Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah kcp Banyuwangi Genteng."

    Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis sampling jenuh. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, pengujian hipotesis menggunakan uji T dan koefisien determinasi (*R Square*).

---

[10] Septin Puji Astutik, Wiwik Wilasari dan Datien Eriska Utami, "Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah", *Jurnal Manajemen Bisnis*, 02 (April-Juli, 2009), 52.

[11] Suyati, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa PDAM Surakarta", *Skripsi*, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berdasrkan hasil pengujian secara persial terdapat pengaruh analisis metode servqual dalam pengukuran kualitas pelayanan UMKM KUR Mikro terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng dimana nilai signifikan yang dihasilkan untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,000. Karena nilai signifikannya di bawah 0,05, maka Ha di terima. Sedangkan besar pengaruh yang dihasilkan dari Uji Adj R Square 40,6%. Dalam penelitian ini hanya memasukkan salah satu faktor untuk mengukur kepuasan nasabah yakni kualitas layanan yang di analisis menggunakan metode Servqual dan metode dalam pengambilan sample menggunakan sampling jenuh.[12]

13. Ida Nur Laeli (2016), dengan penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiun Nasional."

Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah menggunakan angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis, uji validitas, dan realibilitas, uji asumsi klasik, uji regresi sederhana menggunakan uji hipotesis dan uji determinasi. Dari hasil analisis regresi sederhana dapat disimpulkan bahwa, (1) terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan terhadap kepuasan nsabah di Bank Tabungan Pensiun Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojanmi Banyuwangi. Berdasarkan nilai t hitung pada variabel X adalah 3,102 dan t tabel adalah 1,161 maka t hitung > t tabel atau 3,102> 1,661 maka Ho ditolak Ha diterima, artinya signifikan. jadi, mutu layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Pensiun Nasional Kantor Kantor Cabang Pembantu Rogojambi Banyuwangi. (2) hasil dari nilai R= 1,309 dan koefisien determiansi menunjukkan pengaruh antara variabel X

[12] Michelia Nur Qomaria, "Analisis Metode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan UMKM KUR Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah kcp Banyuwangi Genteng", *Skripsi*, Institut Agama Islam (IAIN) Jember 2018.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dan Y yang diperoleh 0,096. Jika dapat dikatakan bahwa kontribusi dari variabel X yaitu menunjukkan tingkat pengaruh. [13]

14. Husnul Khatimah (2011), dengan penelitiannya yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah."

    Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, dimana Y menunjukkan pada variabel kepuasan nasabah, X1 *Tangible*, X2 *Reliability*, X3 *Responsiveness*, X4 *Assurance*, X5 *Emphaty*. Pengujian hipotesis uji t bahwa hanya pada variabel *Emphaty* dan *Assurance* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *Responsiveness, Tangible, dan Reliability* berpengaruh positif dan tidak signifikan. Angka *Adjusted* R^2 sebesar 0,549 menunjukkan bahwa 54,9% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.[14]

15. Jannuar Efendi Panjaitan 2916, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Bandungg."

    Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisa yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif dan dengan menggunakan regresi berganda. Sedangkan sampel teknik yang digunakan adalah non probability sampel yang menggunakan total sampel sebesar 78 orang. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan

[13] Ida Nur Laeli, "Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiun Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojambi Banyuwangi", *Skripsi*, Institut Agama Islam (IAIN) Jember 2016.

[14] Khatimah, Husnul. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Cabang Semarang Pattimura*. Semarang: UNDIP.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pelanggan dengan nilai (nilai p) 0.003 < 0.05. Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah 0.021 < 0.05.[15]

16. Adi Kuswanto (2009), dengan penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah."

    Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Responden dipilih dengan teknik purposive sampling, Variabel bebas terdiri dari variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), dan empati (X4). Variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y1) dan terhadap pujian oleh nasabah kepada bank (Y2).[16]

17. Donny Syahbana (2016), dengan penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayananterhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinagung Pakem Sleman."

    Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling, dengan metode pengambilan accidental sampling. Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah menggunakan angket, keusioner. Terdapat pengaruh positif dan signifikan lima dimensi kualitas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan anggota Koperasi. Hal ini ditunjukan dengan nilai F hitung sebesar 16,538 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 0,468 atau 46,8%. Nilai R2 tersebut menunjukkan 46,8% dari kepuasan

[15] Januar Efendi Panjaitan . *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*. *Jurnal Manajemen*, 02 (September 2016).
[16] Kuswanto, Adi. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Ekonomi Bisnis.* 02 (Agustus 2009).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

anggota dapat dijelaskan oleh variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, sedangkan sisanya sebesar 53,2%.[17]

18. Bindi Febri Idham (2013), dengan penelitian yang berjudul " Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Implikasi Loyalitas Pada PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Tbk Cabang Kertajaya Surabaya."

    Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan dari kuesioner diisi oleh 125 pelanggan BTPN. Responden dipilih menggunakan sampling acak sistematik. Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah menggunakan angket, keusioner. Hasilnya menunjukkan bahwa reliability, responsiveness, tangible berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan, namun assurance dan empati tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan, dan kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas.[18]

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Myrra Rizki Yuniaria dan Ratna Dwi Wulandari, Universitas Airlangga Surabaya 2013.	Penyusunan Upaya Peningkatan Pelayanan Antenatal Care Berdasarkan Voice Of The Customer	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan	Yang membedakan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif, menggunakan metode penelitian deskriptif kualitataif.
2	Dwi Aryani dan Febrina Rosinta,	Pengaruh Kualitas Layanan	Persamaan dalam penelitian ini sama-sama	Yang membedakan pada

[17] Syahbana, Donny. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinagung Pakem Sleman . Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta 2016

[18] Idham, Bindy Febry . *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Implikasi Loyalitas pada PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Tbk Cabang Kertajaya Surabaya*. *Journal of Business and* Banking, 01 (May 2013).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
	Program Studi Ilmu Administrasi Departemen FISIP Universitas Indonesia 2010.	Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan	membahas tentang pelayanan	penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitataif, dengan metode estimasi.
3	Putri Dwi Cahyani dengan judul University Muhammadiyah Purwokerto 2016.	Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta	Persamaan dalam penelitian ini sama-sama tentang pelayanan	Metode yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *convenience sampling*,
4	Mashoed, Universitas Hang Tuan Surabaya 2013.	Upaya Peningkatan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Melalui Reformasi Pelayanan Publik	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif	Perbedannya Penulis meneliti adalah kartu tanda penduduk melalui reformasi pelayanan publik.
5	Hilda Harijono Dan Boddy Oedy P. Soepangkat dengan judul, Prodram Studi Magister Manajement Teknologi Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya, Surabaya 2011.	Upaya Peningkatan kualitas layanan farmasi RKS. ST Vincentius A Paulo Surabaya dengan menggunakan metode servqual dan Servqual dan QFD	Persamaannya dengan penelitian ini adalah membahas upaya peningakatan kualitas layanan,	Perbedaannya yang penulis angkat dalam penelitian ini adalah menggunakan metode Servqual, dengan Sampel yang digunakan *Purpose Sampling*.
6	Meriastutik Ginting dan Deasy Indriyani Halim, Fakultas	Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA	Persamaanya adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan	Perbedaannya Peneliti ini menggunakan metode *Servqual* dan *Quality*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
	Teknik dan Ilmu Komputer Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Kacida Wacana - Jakarta 2011.	dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD)		*Function Develoyment* (QFD).
7	Much. Djunaidi, Eko Setiawan dan Tri Hariyanto, Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiah, Surakarta 2006.	Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan *Fuzzy Server Quality* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan	Peneliti tersebut mengkaji topik yang sama mengenai peningkatan kualitas layanan	Yang membedakan dalam penelitian ini adalah dari variabel penelitian yaitu variabel independent kepuasan pelanggan (X) dan variabel dependent kualitas layanan (Y). Metode yang digunakan Sevqual.
8	Novianti, Endri dan Darlius, Program Magister Manajemen – Universitas Satya Negara, Universitas Mercu Buana 2018.	Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan	Persamaannya penulis ini membahas tentang pelayanan	Perbedaannya yang penulis angkat dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitataif. Hipotesis penelitian diuji dengan menggunakan analisis jalur.
9	Edi Kuswanto, Sekretariat Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Gunadarma, Jakarta 2009.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	Sama-sama tentang pelayanan, dan menggunakan data kuesioner	Peneliti ini menggunakan penelitian kuantitatif. Akan tetapi penelitian ini pada pengaruh kualitas

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
				layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah.
10	Septin Puji Astutik, Wiwik Wilasari dan Datien Eriska Utami, Sekolah Tinggi Agama Islam Negri Surakarta.	Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah	Sama tentang meningkatkan kualitas pelayanan tetapi pada bank syariah	Penelitian ini menggunakan dengan Fuzzy Servqual dan Dimensi carter. Sedangkan penelitiannya yang penulis pakai menggunakan kuesioner.
11	Suyati, Universitas Sebelas Maret Surakarta 2011.	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa PDAM Surakarta	Sama-sama membahas tentang Pelayanan	Penelitian yang penulis angkat dalam penelitian ini metode Deskriptif Kuantitatif.
12	Michelia Nur Qomaria, Institut Agama Islam (IAIN) Jember 2018.	Analisis Metode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan UMKM KUR Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah kcp Banyuwangi Genteng	Sama-sama tentang kualitas pelayanan akan tetapi lebih pada metode servqual dalam pengukuran kualitas pelayanan	Penelitian yang penulis angkat dalam penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dan metode dalam pengambilan sample menggunakan sampling jenuh.
13	Ida Nur Laeli, (IAIN) Jember 2016.	Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiun Nasional Kantor Cabang	Sama-sama tentang pelayanan	Penelitian ini menggunakan variabel penelitiannya yaitu variabel independent mutu layanan (X), dan varibel

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Pembantu Rogojambi Banyuwangi		dependen kepuasan nasabah (Y).
14	Husnul Khatimah, Fakultas Ekonomi Universitas Diponogoro Semarang 2016	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Peneliti tersebut mengkaji topik yang sama mengenai kualitas layanan	Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan *Accidental sampling.*
15	Januar Efendi Panjaitan, Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom 2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung	Sama-sama membahas tentang layanan	Penelitian ini mengangkat judul fokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang jember
16	Adi Kuswanto, Sekretariat Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Gunadarma, jakarta (2009)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Sama-sama membahasa tentang pelayanan	Perbedaannya yang penulis angkat dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitataif. Tekniknya *purpose sampling*, dengan 4 variabel besas *Tangible, Reliability, Assurance dan Emphaty*, variabel terikat *Kepuasan Nasabah.*
17	Dony Syahbana, universitas negeri yogyakarta	Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap	Sama-sama membahas tentang pelayanan	Perbedaannya yang penulis angkat dalam penelitian ini Pengaruh

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
	(2016)	Kepuasan Anggota Kopersi Susu Warga Mulya Purwobinagung Pakem Sleman		Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Kopersi Susu Warga Mulya Purwobinagug Pakem Sleman
18	Bindi febry Idham, Surabaya (2013)	Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Implikasi Loyalitas pada PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya	Sama-sama membahasa tentang pelayanan	Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan menggunakan data primer.

Sumber: Beberapa data diolah 2019

B. Kajian teori

1. Dimensi kualitas pelayanan

   a. Kualitas Pelayanan

Dengan memeperhatikan akan pentingnya pelayanan konsumen sebagai salah satu alat persaingan, suatu perusahaan harus mampu mengetahui lebih dahulu pengertian dari kualitas jasa (Service Quality). Secara lebih khusus Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyatakan penelitian telah menunjukkan bahwa pengetahuan tentang kualitas produk yang berwujud barang tidaklah memadai untuk memahami kualitas jasa, yang memang lebih sedikit literaturnya. Sedikit materi yang membahas kualitas jasa disebabkan karena:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1) Kualitas jasa sangat sulit utuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang.
2) Kualitas jasa merupakan perbandingan hasil dari pandangan konsumen antara harapan dan kenyataan.
3) Evaluasi kualitas tidak dibuat semata-mata untuk menjadikan suatu *sevice*, tetapi juga meliputi proses evaluasi jasa pelayanan.

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa ada beberapa hal penting tentang pengertian kualitas pelayanan, yaitu:

1) Kualitas Pelayanan lebih sulit dievaluasi konsumen dibanding dengan mengevaluasi akan lebih sulit pula untuk ditentukan.
2) Konsumen tidak saja akan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan berdsarkan hasilnya akhirnya saja, melainkan juga akan menilai bagaimana proses penyampaianyang dilakukan.
3) Kriteria dapat menentukan kualitas pelayanan tersebut akhirnya dikembalikan kepada konsumen sendiri. Pandangan terhadap suatu kualitas pelayanan, akan dimulai dari bagaimana pemberi Pelayanan itu dapat memenuhi harapan konsumen, kemudian dilanjutkna dengan bagaimana seharusnya pemberi pelayanan tersebut memberikan performanya.[19]

Berdasarkan pandangan diatas, pemberi pelayanan seharusnya mempunyai bagian pelayanan umum dan organisasinya, dengan harapan agar memungkinkan konsumen dapat menyampaikan keluhannya untuk ditanggapi dengan baik. Selanjutnya hasil evaluasi dari tanggapan konsumen tersebut dapat berguna dalam memperbaiki pelayanan pada konsumen. Menurut (lisa, 2015) faktor-

[19] Adam, Muhammad Dr. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Bandung: Penerbit Alfabet

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

faktor pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

1) Ada beberapa faktor yang ternasuk dalam kriteria-kriteria penilaian kualitas pelayanan tersebut diatas, yaitu kriteria *Tangible* atau berwujud dari sebuah perusahaan penyedia jasa antara lain meliputi faktor-faktor:
   a) Kenyamanan ruangan (udara sejuk, tempat duduk)
   b) Ketersediaan fasilitas penunjang seperti komputer, ATM, mesin untuk mengambil nomer antrian yang digunakan dalam melakukan pelayanan yang cukup modern dan dapat diandalkan
   c) Ketersediaan tempat parkir
   d) Penampilan pengawai (pakaian, sikap), pakaian yang dipakai karyawan perusahaan penyedia jasa cukup rapi, pantas dan sopan untuk digunakan dalam memberikan pelayanan
   e) Bank menggunakan peralatan modern yang sesuai dengan kebutuhan
2) Ada beberapa faktor yang termasuk didalam kriteria-kriteria penilaian kualitas pelayanan tersebut diatas, yaitu kriteria *Reliability* atau kendala dari sebuah perusahaan penyedia jasa antara lain meliputi faktor-faktor:
   a) Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk memberikan jasanya secara tepat sejak awal
   b) Ketepatan dalam memenuhi janji yang diberikan
   c) Keandalan proses pelayanan
   d) Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk menempati janji sesuai dengan pelayanan tertentu yang telah dijanjikan
   e) Petugas bank dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3) Kriteria *Responsiveness* atau daya tangkap dari sebuah perusahaan antara lain meliputi faktor-faktor:
   a) Ketanggapan petugas dalam melayani masalah ketidaksediaan petugas menjawab pertanyaan nasabah
   b) Ketersediaan petugas keamanan (satpam) dalam membantu nasabah
   c) Pihak bank selalu menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu
4) Kriteria *Empathy* atau empati dari sebuah perusahaan penyedia jasa antara lain meliputi faktor-faktor:
   a) Ketersedian perusahaan jasa untuk memberikan perhatian yang baik kepada nasabah
   b) Pihak perusahaan penyedia jasa harus sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah
   c) Petugas memahami kebutuhan nasabah
   d) Ketersediaan dari perusahaan penyedia jasa untuk memberikan waktu beroperasi bank yang nyaman
5) Kriteria *Assurance* atau jaminan dari sebuah perusahaan penyedia jasa antara lain meliputi faktor-faktor:
   a) Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan dengan ramah dalam mengangani nasabah
   b) Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan dengan berpenampilan sopan
   c) Kemampuan perusahaan jasa untuk memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi
   d) Petugas dapat menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap nasabah

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

e) Kemampuan yang dimiliki perusahaan penyedia jasa untuk memeberikan pelayanan dan menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik dan benar berdasarkan pengetahuan yang dimiliki perusahaan.[20]

2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya (juga pelanggan perusahaan pesaing). Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan

a. *Complain and Suggestion System* (sistem keluhan dan saran)

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (Customer Oriented) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannyauntuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan ditempat strategi-strategi, menyediakan kartun komentar (yang bisa diisi langsung ataupun yang bisa dikirimkan via pos kepada perusahaan), menyediakan saluran telepon khusus (cutomer hotline), dan lain-lain. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul.

b. *Customer Satisfaction Survey* (Survei kepuasan pelanggan)

Umumnya banyk penelitian mengenai kepuasan pelanggan yqng dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui pos ataupun telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan

[20] Lela Nurlaila wati. 2018. *Metode Penelitian Terapan*. Swadaya: CV. Pustaka Ambri.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

tanda (singal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

c. *Ghost Shopping* (Pembeli bayangan)

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper)* untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan perusahaan dan pesaing berdasarkan penagalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara dan pesaingannya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani nsetiap keluahan.

d. *Lost customer analysis* (Analisis pelanggan yang lari)

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

3. Kepuasan Nasabah

Saat ini kepuasan nasabah mmenjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai stategi untuk memenangkan persaingan didunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarluaskan rasa puasnya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa.

Dari definisi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan perbedaan atau kesenjangan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pembelian.pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau organisasi, maka yang dapat menentukan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kualitasnya seperti apa yang mereka dan mereka dapat menyampaikan apa apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Setiap orang dalam perusahaan harus bekerja dengan nasabah internal dan ekternal untuk menentukan kebutuhan mereka dan bekerja sama dengan pemasok internal dan ekternal.[21]

[21] Adam, Muhammad Dr. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Bandung: Penerbit Alfabet

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat. Kemuadian untuk mendapatkan gambaran lengkap objek peneliti ini dapat dikemukakan secara sistematik sebagai berikut.

1. Sejarah

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996.

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut BNI atau Bank) pada awalnya didirikan di indonesia sebagai Bank sentral dengan nama "Bank Negara Indonesia" berdasarkan peraturan pemerintah pengganti undang-undang no. 2 tahun 1946. Selanjutnya berdasarkan undang-undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi "Bank Negara Indonesia" Bank Negara Indonesia 1946, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 19 tahun 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi perusahaan perseroan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

terbatas (persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi persero, dinyatakan dalam akta no. 131, tanggal 31 juli 1992, di buat di hadapan Muhamin Salim, S.H ., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia no. 73 tanggal 11 september 1992tambahan no. A1.

BNI meruapkan BUMN (Badan Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di bursa efek jakarta dan bursa efek surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya ditengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh pemerintah di tahun 1999, divestasi saham pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Untuk memenuhi ketentuan undang-undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang perseroan terbatas, anggaran dasar BNI telah dilakukan penyesuaian, penyesuaian tersebut unotaris di jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham luar biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari menteri hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni Bank BNI Syariah, BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, dan BNI Remittance.

BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

2. VISI dan MISI

Visi

Menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja

Misi

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk karya dan berprestasi
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

3. Produk-Produk BNI Kantor Cabang Pembantu Kalisat

Produk-produk di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat terdiri dari:

a. Tabungan

Adalah produk simapanan bank yang penyetoran dana ataupun penarikan dana dapat dilakukan kapan saja.

1) BNI Taplus

Tabungan yang memenuhi kemudahan transaksi perbankan dan dilengkapi layanan e-banking untuk bertransaksi selama 24 jam setiap harinya.

2) BNI Taplus Bisnis

a) Kesempatan mendapatkan kejutan hadiah langsung maupun tidak langsung
b) Kemudahan transaksi 24 jam melalui e-banking
c) Dapat dijadikan jaminan kredit tanpa agunan yaitu BNI instan
d) Kartu belanja dan diskon belanja

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

e) Dapat diafiliasikan dengan Kartu Debit BNI Co-Brand komunikasi bisnis tertentu

f) Rincian transaksi tercetak lengkap di buku tabungan

g) Fasilitas automatic transfer system online

3) BNI Taplus Muda

a) Bisa memiliki tabungan meski belum berumur 17 tahun atau belum memiliki KTP

b) Diskon belanja di Merchant-merchant BNI

c) Kesempatan mendapatkan kejutan hadiah langsung maupun tidak langsung

d) Kemudahan transaksi 24 jam melalui E-Banking.

4) BNI Taplus Anak

Kemudahan bertransaksi melalui ATM BNI, ATM jaringan kerjasama dan berbelanja di marchant.

5) BNI Tapenas

a) Kepastian dana untuk tujuan di masa depan

b) Meningkatkan kedisiplinan dalam menabung

c) Mendapatkan perlindungan asuransi hingga 1,5 M / rekening (Maksimum 6 M pernasabah)

d) Sarana investasi dengan mendapatkan bunga lebih tinggi dibandingkan tabungan biasa

6) BNI e-Banking

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Giro

Adalah produk simapanan bank yang serupa dengan tabungan dan memiliki fasilitas penarikan melaului cek atau bilyet giro.

c. Deposito dan investasi

Deposito adalah produk simapana di bank yang penyetorannya maupun penarikannya hanya bisa dilakukan dalam waktu tertentu saja. Investasi adalah salah satu cara dalam mengembangkan jumlah uang atau harta yang dimiliki saat ini

d. Kredit

Adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat disamakan dengan itu, berdasarkan kesepakatan pinjam meminjam antara pihak lain yang mewajibkan pihak meminjam untuk melaksanakan dengan jumlah sebagai imbalan.

4. Letak Geografis BNI Kantor Cabang Pembantu Kalisat

Penelitian ini dilakukan di BNI Kantor Cabang Pembantu Kalisat Jln Dr. wahidin, Dusun Krajan , Ajung, Kalisat, kab. Jember, Jawa Timur 68193. Lokasi BNI Kantor Cabang Pembantu Kalisat sangat strategis karna dekat dengan jalan raya, pasar Kalisat, dan pusat pembelanjaan. Berikut gambaran lingkungan sekitar BNI Kantor Cabang Pembantu Kalisat

a. Sebelah timur BNI Kantor Cabang Pembantu Kalisat adalah toko

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

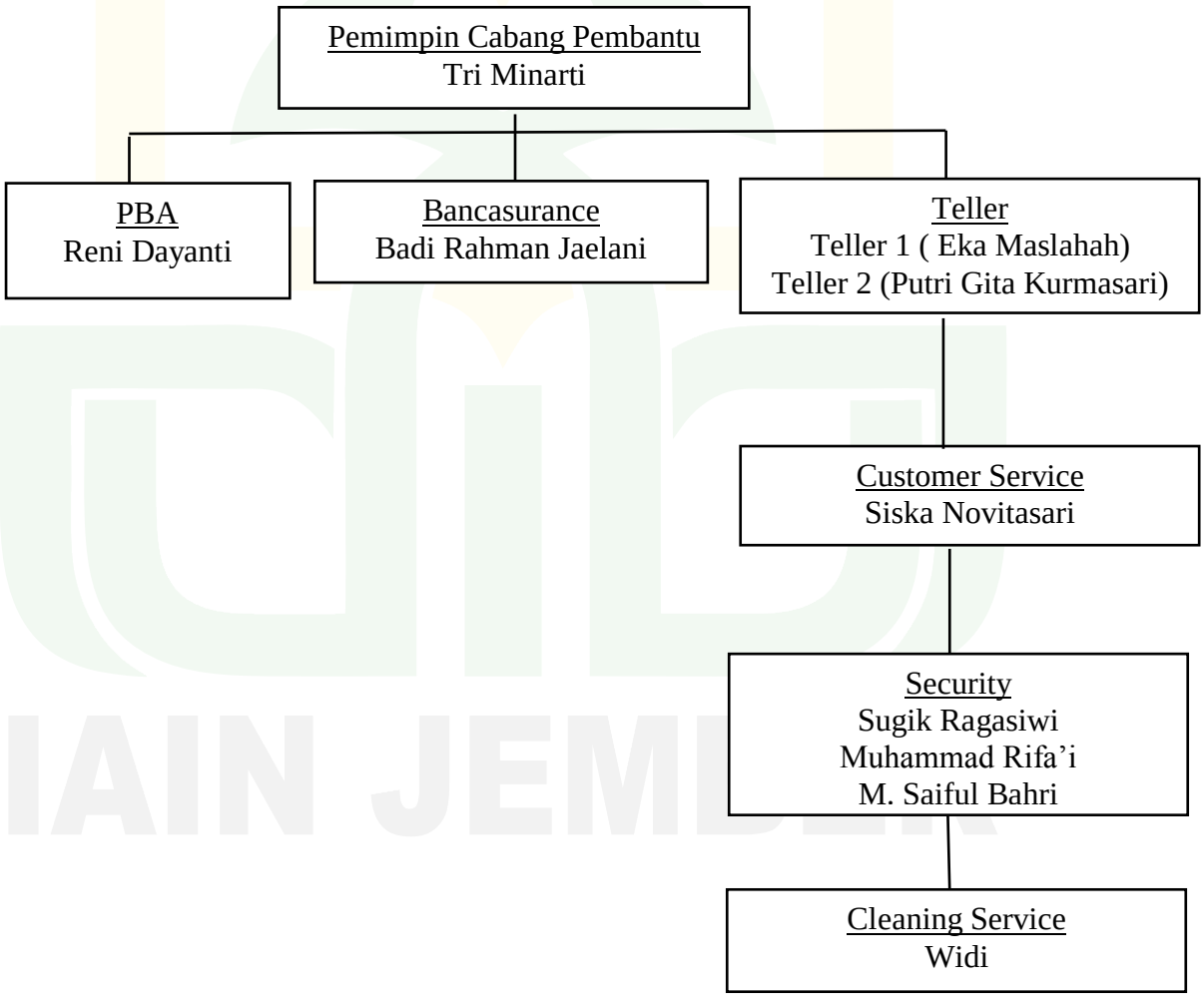
b. Sebelah barat BNI Kantor Cabang Pembantu Kalisat adalah pasar Kalisat

5. Struktur Organisasi

a. Struktur organisasi

Berikut struktur organisasi BNI Kantor Cabang Pembantu Kalisat dapat dilihat pada gambar 3.1 dibawah sebagai berikut:

Gambar 3.1
Struktur organisasi
Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat



Sumber Data : Dokumentasi struktur organisasi BNI KCP Kalisat

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Deskription

PT. Bank Negara Indonesia menjabarkan uraian tugas untuk mengetahui wewenang, tugas pokok, dan tanggung jawab masing-masing jabatan, yaitu sebagai berikut:

1) PINCAPEM

Tugasnya pimpinan cabang pembantu yaitu memimpin, mengelola, mengawasi atau mengendalikan, mengembangkan kegiatan, dan mendayagunakan saran organisasi cabang untuk mencapai tingkat serta volume aktifitas pemasaran, operasional dan layanan cabang pembantu yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Secara garis besar ruang lingkup tugas utama pincapem adalah:

a) memastikan tercapainya target bisnis cabang yang telah di tetapkan meliputi pendanaan, pembiayaan, *fee based*, dan laba bersih baik secara kuantitatif maupun kualitatif.
b) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan *prudentialitas* seluruh aktifitas dikantor cabang pembantu
c) Memastikan pengendalian dan pembinaan di kantor cabang pembantu
d) Memasarkan produk *bank assurance* (produk assuransi yang dipasarkan oleh bank), produk investasi dan jasa non-bank lainnya.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

e) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah di kantor cabang pembantu

f) Memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah prioritas

g) Memastikan pelapor (intern dan ekstern) dilakukan secara akurat dan tepat waktu

h) Memastikan kelengkapan, kerapian, dan kemanan dari dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku

i) Memastikan tindak lanjut hasil audit (intern/ ekstern)

j) Melakukan analisis SWOT secara berkala untuk mengetahui posisi kantor cabang pembantu. Terhadap posisi pesaing diwilayah kerja setempat.

2) Assurance

Tugas dan tanggung jawab *assurance*

a) Konsultasi keuangan

Mengarahkan, menginformasikan kepada nasabah terkaid cara mengelolanya, mengatur keuangan sejak dini, Ada 4 hal:

1) Asuransi jiwa (jaminan kematian)

2) Investasi (jangka panjang)

3) Assuransi pendidikan (perencanaan untuk buah hati)

4) Asuransi kesehatan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3) Teller

Tanggung jawab teller yaitu menyediakan laporan transaksi harian melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pengambilan atau penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan di bagian kas secara benar, cepat dan sesuai dengan standar pelayanan bank.

Adapun tugas dan tanggunga jawab teller:

a) Melakukan transansi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan standar operasional prosedur (SOP).
b) Menerima setoran, penarikan nasabah
c) Mengelola saldo kas teller sesuai limited yang ditentukan
d) Menjaga keamanan dan kerahasian kartu *speciment* tanda tangan
e) Melakukan *cust account* akhir hari
f) Failing administrasi data-data teller seperti laporan kas harian

4) Customer Service

Seorang customer service dalam tugas kesehariannya dapat berfungsi sebagai:

a) Resepsionis

Dalam hal ini *customer service* bertindak menjadi penerima tamu dalam hal ini adalah nasabah bersangkutan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b) *Front line officer*

Seseorang customer service adalah wakil bank yang bertindak melayani berbagi jenis aplikasi yang diinginkan nasabah atau masyarakat yang ingin menjadi nasabah.

c) Salesman

Seseorang *customer service* mampu menjual produk-produk bank dan juga mencari nasabah baru sekaligus mampu mempertahankan nasabh lama.

d) *Relation officer*, maksudnya adalah orang yang bisa menjalin hubungan baik antara pihak dan nasabah.

e) *Communication*, maksudnya orang yang harus menghubungi nasabh kemudian menyampaikan informasi segal hal yang berhubungan dengan bank.

Adapun tugas dan tanggung jawab customer service

a) Memberikan informasi produk dan jasa bank kepada nasabah.

b) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito.

c) Melayani ATM yang terblokir

d) Melayani permintaan buku cek atau bilyet giro, surat referensi bank, surat keterangan bank dan sebaginya.

e) Membuat laporan pembukuan dan penutupan rekening, keluhan nasabh serta *stock opname* kartu ATM.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5) *Security*

Adapun tugas dan tanggung jawab security:

a) Menjaga dan memastikan lingkungan kantor agar selalu dalam kondisi aman dan terkendali.
b) Memastikan inventaris kantor terjaga dengan baik, dan seluruh ruangan kerja dalam kondisi aman.
c) Membantu pelayanan kepada nasabah pada saat jam operasional.
d) Memastikan kondisi kendaraan nasabah dalam keadaan aman, dan diparkir dengan tertib.

6) OB (*Cleaning Service*)

Adapun tugas dan tanggung jawab cleaning service:

a) Membersihkan kantor dan lingkungan kantor
b) Control suhu ruangan
c) Membersihkan ruang ATM
d) Membersihkan kamar mandi
e) Membentu menyediakan keperluan setiap karyawan.

B. Penyajian Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah yang

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menggunakan jasa di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat.

Analisis terhadap pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan statistik desktriptif, uji validitas dan reabilitas dari kuesioner yang telah disebarkan kepada nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat. Data kuesioner yang ada pada lampiran 3.

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif membahas cara-cara pengumpulan data, penyederhanaan angka-angka pengamatan yang diperoleh (meringkas dan menyajikan), serta melakukan pengukuran pemusatan dan penyebaran untuk memperoleh informasi yang lebih menarik, berguna, dan lebih mudah dipahami.

Dengan staistika deskriptif, kumpulan data yang diperoleh akan saji dengan ringkas dan rapi serta dapat memberikan informasi inti dari kumpulan data yang ada, informasi yang dapat diperoleh dengan statistik deskriptif ini antara lain pemusatan data, penyebaran data, serta kecenderungan suatu gugus data.

Penyajian data pada statistika deskriptif biasanya dilakukan dengan membuat tabulasi penyajian dalam bentuk grafik, diagram, atau dengan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menyajikan krakteristik-karakteristik dari ukuran pemusatan dan keragamannya.[1]

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan suatu data secara statistik deskriptif dalam penelitian ini merujuk pada nilai rata-rata (*Mean*), Median dan Mode (*Modus*), nilai minimum dan maksimum serta dari seluruh variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah (Y), *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Emphaty* (X4), *Assurance* (X5) sebagaimana ditujukan pada tabel 3.2 dibawah ini.

Tabel 3.2
Analisis Statistik Deskriptif Masing-Masing Variabel
Deskriptive Statistics
Statistics

		Tangible	Reliability	Responsiveness	Emphaty	Assurance	Kepuasan Nasabah
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		21,4000	20,9100	12,8400	17,2700	21,5500	17,9000
Median		21,0000	20,0000	13,0000	17,0000	21,0000	18,0000
Mode		20,00	20,00	12,00	16,00	21,00	20,00
Minimum		16,00	16,00	10,00	12,00	18,00	14,00
Maximum		25,00	25,00	15,00	20,00	25,00	20,00
Sum		2140,00	2091,00	1284,00	1727,00	2155,00	1790,00

Sumber : Data diperoleh dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 3.2 diatas dapat diketahui bahwa *n* atau jumlah pada setiap variabel yaitu 100 sampel yang berasal dari sampel Bank Negara Indonesia. Masing-masing variabel akan dijabarkan sesuai dengan data pada tabel 3.2 sebagai berikut:

[1] Dergibson Siagain & Sugiarto, *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama, 2002), 4-5

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Variabel Independen *Tangible* (X1)

Berdasarkan tabel satatistik deskriptif, variabel independen *Tangible* (X1) dapat diketahui bahwa nilai minimum atau terendah sebesar 16,00 dan nilai tertinggi atau maksimumnya adalah 25,00. Nilai mean (rata-rata) dan median variabel *Tangible* (X1) sebesar 21,4000 dan 21,0000. Adapun Mode (modus) pada variabel Tangible sebesar 20,00.

b. Variabel Independen *Reliability* (X2)

Variabel independen Reliability (X2) dapat diketahui bahwa nilai minimum atau terendah sebesar 16,00 dan nilai tertinggi atau maksimumnya adalah 25,00. Nilai mean (rata-rata) dan median variabel Reliability (X2) sebesar 20,9100 dan 20,0000. Adapun Mode (modus) pada variabel Reliability sebesar 20,00.

c. Variabel Independen *Responsiveness* (X3)

Variabel independen *Responsiveness* (X3) dapat diketahui bahwa nilai minimum atau terendah sebesar 10,00 dan nilai tertinggi atau maksimumnya adalah 15,00. Nilai mean (rata-rata) dan median variabel *Responsiveness* (X3) sebesar 21,5500 dan 21,0000. Adapun Mode (modus) pada variabel *Responsiveness* sebesar 12,00.

d. Variabel Independen *Emphaty* (X4)

Variabel independen *Emphaty* (X4) dapat diketahui bahwa nilai minimum atau terendah sebesar 12,00 dan nilai tertinggi atau maksimumnya adalah 20,00. Nilai mean (rata-rata) dan median variabel

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Emphaty (X4) sebesar 17,2700 dan 17,0000. Adapun Mode (modus) pada variabel *Emphaty* sebesar 16,00.

e. Variabel Independen *Assurance* (X5)

Variabel independen *Assurance* (X5) dapat diketahui bahwa nilai minimum atau terendah sebesar 18,00 dan nilai tertinggi atau maksimumnya adalah 25,00. Nilai mean (rata-rata) dan median variabel *Assurance* (X5) sebesar 21,4000 dan 21,0000. Adapun Mode (modus) pada variabel *Assurance* sebesar 21,00.

f. Variabel Dependen Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan tabel satatistik deskriptif, Variabel dependen Kepuasan Nasabah (Y) dapat diketahui bahwa nilai minimum atau terendah sebesar 14,00 dan nilai tertinggi atau maksimumnya adalah 20,00. Nilai mean (rata-rata) dan median variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 17,0000 dan 18,0000. Adapun Mode (modus) pada variabel Kepuasan Nasabah sebesar 20,00.

2. Uji Validitas

Validitas merupakan gejala kecepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Uji coba dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada 100 responden pada 30 April 2019. Adapun rumusan yang digunakan untuk

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menguji tingkat validitas intrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus korelasi. Uji validitas dapat di lakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (*df*)= n-k, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung > r tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid, dan jika r hitung < r tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid.

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas
Uji Validitas kualitas layanan (X)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
X1	0,492	0,202	Valid
X2	0,368	0,202	Valid
X3	0,346	0,202	Valid
X4	0,406	0,202	Valid
X5	0,223	0,202	Valid
X6	0,332	0,202	Valid
X7	0,394	0,202	Valid
X8	0,445	0,202	Valid
X9	0,524	0,202	Valid
X10	0,497	0,202	Valid
X11	0,204	0,202	Valid
X12	0,299	0,202	Valid
X13	0,249	0,202	Valid
X14	0,440	0,202	Valid
X15	0,446	0,202	Valid
X16	0,450	0,202	Valid
X17	0,383	0,202	Valid
X18	0,680	0,202	Valid
X19	0,550	0,202	Valid
X20	0,664	0,202	Valid
X21	0,610	0,202	Valid
X22	0,729	0,202	Valid
Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)			
Y1	0,732	0,202	Valid
Y2	0,697	0,202	Valid
Y3	0,789	0,202	Valid
Y4	0,687	0,202	Valid

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS 25, 2019

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berdasarkan hasil uji pada tabel menggunakan SPSS 25 dikatakan valid apabila dk = n-2 (100-2=98) yaitu 0,202 dengan tingkat signifikan 5% atau 0,05 maka semua butir atau pernyataan di stas dinyatakan valid karena r hitung > r tabel.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan akurasi, ketepatan dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel. Pengujian reliabilitas dilakukan hanya pada indikator-indikator kontruk yang telah melaui pengajuan validitas dan dinyatakan valid. Program SPSS 25 memberikan fasilitas untuk menguji reliabilitas yaitu dengan menggunakan uji satatistic *Cronbach Alpha.* suatu variabel dinyatakan reliabel jika menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6.

Tabel 3.4
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,909	,931	27

Adapun kriteria indeks reliabilitas adalah sebagai berikut:

a. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
b. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
c. Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
d. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
e. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,909 > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pembentukan variabel pada tabel diatas adalah reliabel. [2]

4. Uji Asumsi Klasik

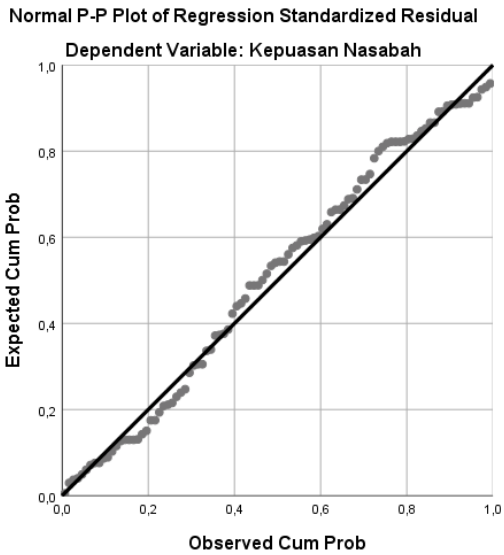
Uji asumsi klasik dilakukan untuk mendapatkan model regresi yang baik, maka harus terbebas dari penyimpanan data yang diantaranya adalah terhindar dari adanya normalitas, heterokedastisitas dan auto korelasi.

Uji asumsi klasik diperoleh dari data hasil penyebaran angket kepada 150 responden.

a. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian SPSS, nominal probability plot yang terbentuk adalah sebagai berikut:

Gambar 3.2
Uji Normalitas Data



[2] Sugiaono, 2014, Penelitian Kualitataif dan Kuantitatif, 242

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Jika dilihat berdasarkan grafik di atas, maka data dari semua data berdistribusi normal. Hal ini karena semua data menyebar mengikuti garis normalitas.

b. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (Independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi jika korelasi antara variabel independent. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolineritas dalam model regresi adalah dengan melihat 1) nilai Tolerancedan lawannya 2) variance inflation factor(VIF). Apabila terjadi variabel independent yang memiliki nilai < 0,10 dan VIF >10, maka menunjukkan adanya *multikolineritas* antar variabel *independent* dalam model regresi tersebut. Sedangkan apabila terdapat variabel *independent* yang memiliki nilai *tolerance* >0,10 dan VIF <10, maka menunjukkan tidak adanya *multikolineritas* antar variabel independen dalam model regresi.

Berikut ini hasil pengujian multikolineritas menggunakan SPSS:

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.5
Nilai VIF Variabel bebas
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15,073	2,374		6,350	,000		
	Tangible	,160	,100	,197	1,602	,113	,664	1,506
	Reliability	,161	,111	,202	1,442	,153	,508	1,970
	Responsiveness	,057	,153	,044	,370	,712	,704	1 ,421
	Emphaty	-,080	,129	-,087	-,622	,535	,506	1,975
	Assurance	-,154	,129	-,162	-1,192	,236	,539	1,855

Sumber :Data diolah dengan SPSS 25, 2019

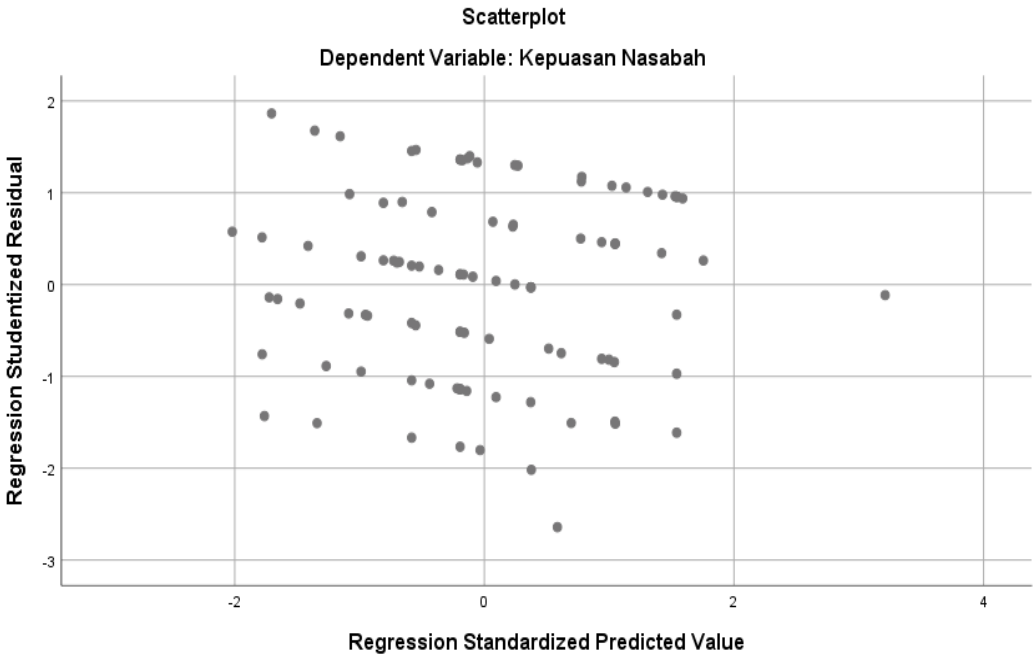
Pada tabel 3.5 dapat dijelaskan bahwa uji multikolineritas model regresi tidak terjadi korelasi antar variabel independent. Hal ini dapat dilihat pada nilai tolerance pada masing-masing variabel independen lebih besar dari 0,10. Hasil perhitungan dari VIF menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen kurang dari 10, maka dapat disimpulkan tidak ada *multikolineritas* antara variabel independen dalam model regresi.

c. Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Gambar 3.3
Uji Heterokedastisitas



Ket: jika menyebar di empat ruang maka tidak ada heterokedastisitas ,namun jika tidak menyebar di empat ruang maka ada Heterokedastisitas.

Dari grafik Scatterplot di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan nasabah.

5. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruh variabel-variabel independent (lebih dari satu) yang digunakan terhadap variabel independent. Hasil

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang diperoleh dari perhitungan analisis regresi linear berganda tampak pada tabel berikut:

Tabel 3.6
Hasil Regresi Linear Berganda
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	11,938	2,735		4,365	,000
	Tangible	-,003	,099	-,004	-,032	,975
	Reliability	,056	,108	,063	,516	,607
	Responsiveness	-,244	,160	-,160	-1,524	,131
	Emphaty	,098	,116	,102	,851	,397
	Assurance	,277	,103	,286	2,686	,009

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data SPSS diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel diatas mengenai hasil etimasi regresi linear berganda dengan program SPSS versi 25, maka dapat disimpulkan persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$Y = 11{,}938 + -0{,}003\ X_1 + 0{,}058\ X_2 + -0{,}244\ X_3 + 0{,}098\ X_4 + 0{,}277\ X_5$

<u>Keterangan:</u>

Y : Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

a : Konsatanta atau bila harga X= 0

b : Koefisien regresi

X : Nilai Variabel independen (kualitas pelayanan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

e : error

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Konstanta sebesar 11,938, artinya jika varibel independen *Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Emphaty (X4), Assurance (X5)* = 0, maka variabel dependen *Kepuasan Nasabah* (Y) adalah sebesar 11,938.
b. Variabel bukti langsung (X_1) sebesar -0,003 menunjukkan tanda negatif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Tangible* (X1) memiliki hubungan negatif terhadap variabel dependen *Kepuasan Nasabah* (Y). Artinya apabila variabel independen *Tangible* (X1) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan dan variabel lain bersifat tetap. Maka variabel dependen *Kepuasan Nasabah* (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,003.
c. Nilai 0,058 pada variabel keandalan (X2) menunjukkan tanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Reliability* (X2) memiliki hubungan yang positif terhadap variabel dependen *Kepuasan Nasabah* (Y). Artinya apabila variabel *Reliability* (X2) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan dan variabel lain bersifat tetap, maka variabel dependen *Kepuasan Nasabah* (Y) akan mengalami peningkatan 0,058.
d. Nilai -0,244 pada variabel Daya tanggap (X3) menunjukkan tanda negatif. Hal ini menunjukakan bahwa variabel *Responsiveness* (X3) memiliki hubungan negatif terhadap variabel dependen *Kepuasan Nasabah* (Y). Artinya apabila variabel independen *Responsiveness*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

(X3) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan dan variabel lain tetap. Maka variabel dependen *Kepuasan Nasabah* (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,244.

e. Nilai 0,098 pada variabel Empati (X4) menunjukkan tanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Emphaty* (X4) memiliki hubungan yang positif terhadap variabel dependen *Kepuasan Nasabah* (Y). Artinya apabila variabel *Emphaty* (X4) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan dan variabel lain bersifat tetap, maka variabel dependen *Kepuasan Nasabah* (Y) akan mengalami peningkatan 0,098.

f. Nilai 0,277 pada variabel Jaminan (X5) menunjukkan tanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Assurance* (X5) memiliki hubungan yang positif terhadap variabel dependen *Kepuasan Nasabah* (Y). Artinya apabila variabel *Assurance* (X5) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan dan variabel lain bersifat tetap, maka variabel dependen *Kepuasan Nasabah* (Y) akan mengalami peningkatan 0,277.

6. Uji Koefisien Determinasi

Dalam pengujian hipotesis ini menggunakan determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independent yaitu kualitas layanan dan dependent kepuasan nasabah.

Uji ini digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan dari model yang di pakai. Koefisien determinasi (R^2) merupakan angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varian penyebaran dari variabel-

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

variabel dependen atau angka yang menunjukkan seberapa besar varian variabel dependen dipengaruhi oleh variabel-variabel indepeden.

Biasanya koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1 atau $0 \leq R^2 \leq 1$, yang berarti variasi dari variabel bebas semakin dapat menjelaskan variasi dari variabel tidak bebas bila angkanya semakin mendekati 1. Pada penelitian ini juga akan digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel dan jumlah observasinya (*adjusted* R^2 atau dilambangkan dengan *adj* R^2), karena lebih menggambarkan kemampuan sebenarnya dari variabel independen untuk menjelaskan variabel independen.

Nilai yang dipakai dalam penelitian ini adalah nilai Adjusted R2 karena nilai ini dapat naik atau turun apabila satu variabel bebas ditambahkan ke dalam model yang diuji nilai Adjusted R2 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.7
Hasil Uji Regresi (Koefisien Determinasi)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,343[a]	,118	,071	1,73557

a. Predictors: (Constant), Assurance, Responsiveness, Tangible, Emphaty, Reliability

Sumber : Data Spss Diolah 2019

Pada tebel 3.6 dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R2 adalah sebesar 0,118. Hal ini dapat di artikan bahwa kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi sebesar 11,8% oleh kualitas layanan varibel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Emphaty* (X4) dan *Assurance* (X5).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

7. Uji Hipotesis

a. Analisis uji t (Parsial)

Pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji T, karena itu penelitian menetapkan hipotesis penelitian untuk pengujian satu pihak dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas dan variabel terikat

Pengujian hipotesis membandingkan nilai t hitung dengan t tabel sering juga disebut dengan uji t, dimana dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah:

1) Jika nilai t hitung > t tabel, maka ada pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y)
2) Sebaliknya, jika nilai t hitung < t tabel maka tidak ada pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Berikut hasil Uji SPSS.

Tabel 3.8
Hasil Uji T (Parsial)
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	11,938	2,735		4,365	,000
	Tangible	-,003	,099	-,004	-,032	,975
	Reliability	,056	,108	,063	,516	,607
	Responsiveness	-,244	,160	-,160	-1,524	,131
	Emphaty	,098	,116	,102	,851	,397
	Assurance	,277	,103	,286	2,686	,009

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah 2019

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Hasil uji T (persial) diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) H1 = *Tangible* (X1) berpengaruh terhadap *Kepuasan Nasabah* (Y)

   Dapat dijelaskan bahwa nilai t hitung yang dihasilkan adalah sebesar 0,032, sedangakan nilai t tabel dengan jumlah sampel 100 (Df = n-k-1= 100-5-1= 94 dan α= 5%), sehingga nilai t tabel adalah 1,661. Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,975 > 0,05 dan nilai t hitung 0,032 < t tabel 1,661. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak dan Ho diterima yang berarti tidak dapat pengaruh antara dimensi Tangible (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y).

2) H2 = *Reliability* (X2) berpengaruh terhadap *Kepuasan Nasabah* (Y)

   Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,607 > 0,05 dan nilai t hitung 0,516 < t tabel 1,661. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak dapat pengaruh antara dimensi Reliability (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

3) H3 = *Responsiveness* (X3) berpengaruh terhadap *Kepuasan Nasabah* (Y)

   Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar 0,131 > 0,05 dan nilai t hitung 1,524 < t tabel 1,661. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak yang berarti tidak

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dapat pengaruh antara dimensi Responsiveness (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y)

4) H4 = *Emphaty* (X4) berpengaruh terhadap *Kepuasan Nasabah* (Y)

Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X4 terhadap Y adalah sebesar 0,397 > 0,05 dan nilai t hitung 0,851 < t tabel 1,661. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak yang berarti tidak dapat pengaruh antara dimensi Emphaty (X4) terhadap kepuasan nasabah (Y)

5) H5 = *Assurance* (X5) berpengaruh terhadap *Kepuasan Nasabah* (Y)

Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X5 terhadap Y adalah sebesar 0,009 < 0,05 dan nilai t hitung 2,686 > t tabel 1,661. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 diterima yang berarti ada pengaruh antara dimensi *Assurance* (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y).

b. Uji F (Simultan)

Digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent dan variabel *dependent*, apakah variabel *tabgible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Emphaty* (X4), *Assurance* (X5) benar-benar berpengaruh secara simultan bersama-sama terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah). Hasil uji F dilihat dari probabilitas $F_{Satatistik} < \alpha = 5\%$. Adapun hipotesis yang digunakan adalah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.9
Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37,842	5	7,568	2,513	,035[b]
	Residual	283,148	94	3,012		
	Total	320,990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
b. Predictors: (Constant), Assurance, Responsiveness, Tangible, Emphaty, Reliability

Sumber : Data diolah dengan SPSS 25, 2019

Dari hasil uji F pada penelitian ini didapatkan nilai f hitung sebesar 2,513 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,035. dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh XI, X2, X3, X4, dan X5 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 0,035 < 0,05 dan nilai F_{hitung} 2,513 > F_{tabel} 2,47. Atas perbandingan tersebut, maka Ho ditolak atau berarti variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Y.

D. Pembahasan

1. Analisis dan Interpretasi secara parsial

a. Pengaruh Dimensi (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Negara Indonesia (BNI)

Berdasarkan uji $t_{Statistik}$ (Persial) dapat dilihat bahwa *Tangible* (bukti langsung) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti perhitungan SPSS yang menghasilkan bahwa nilai signifikan untuk variabel *Tangible* (X1) adalah 0,975 > 0,05, dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

nilai t_{hitung} sebesar hitung 0,032 < t_{tabel} sebesar 1,661. Karena nilai signifikan diatas 0,05 dan nilai t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{tabel} maka H_1 ditolak dan H_o diterima yaitu **variabel independen (bebas) *Tangible* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (terikat) kepuasan nasabah (Y)**

Penelitian ini didukung dengan Januar Efendi Panjaitan (2011), bahwa *Tangible* (bukti fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bisa saja dikarenakan karyawan tidak berpenampilan rapi.[3] Dan sejalan jugak dengan penelitian Mubbessher Munawar Khan, ishfaq Ahmed, Muhammad Musarrad Nawas (2011), dimana menyatakan bahwa bukti fisik (*Tangible*) dari kualitas layanan tidak terdapat hubungan signifikan positif terhadap kepuasan (*Satisfaction*) yang dirasakan mahasiswa.[4] Fandy Tjiptono berpendapat bahwa bukti fisik (*Tangible*) merupakan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta berpenampilan dari karyawan. Penelitian ini menguatkan dalam industri perbankan bukti fisik dalam layanan yang diberikan merupakan aspek yang sangat mendukung dan perbankan harus dapat memberikan kualitas layanan ini dengan upaya melakukan standarisasi dalam memenuhi kebutuhan pada penyesuaian segmentasi tertentu.

---

[3] Januar Efendi Panjaitan . *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*. *Jurnal Manajemen*, 02 (September 2016), 283.

[4] Idham, Bindy Febry . *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Implikasi Loyalitas pada PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Tbk Cabang Kertajaya Surabaya*. *Journal of Business and* Banking, 01 (May 2013), 104.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Pengaruh Dimensi (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Negara Indonesia (BNI)

Berdasarkan uji $t_{Statistik}$ (Persial) dapat dilihat bahwa *Reliability* (keandalan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti perhitungan SPSS yang menghasilkan bahwa nilai signifikan untuk variabel *Reliability* (X2) adalah 0,607 > 0,05, dan nilai t_{hitung} sebesar hitung 0,516 < t_{tabel} sebesar 1,661. Karena nilai signifikan diatas 0,05 dan nilai t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{tabel} maka H_2 ditolak dan H_o diterima yaitu **variabel independen (bebas) *Reliability* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (terikat) kepuasan nasabah (Y)**

Penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya Adi Kuswanto (2009), bahwa *Reliability* (Daya tanggap) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bisa saja karena penelitian tersebut hanya berfokus pada empat variabel yaitu bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), dan empati (*Emphaty*). Yang tidak berpengaruh sisnifikan disini hanya reliability dan responsiveness karena layanan untuk kedua dimensi ini sangat bervariasi kepada nasabah, sehingga menyebabkan layanan untuk dimensi ini untuk dianggap oleh nasabah tidak mempengaruhi kepuasan nasabah.[5] Layanan dengan dimensi keandalan berbentuk a) pemenuhan janji yang tepat untuk nasabah, b)

[5] Kuswanto, Adi. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Ekonomi Bisnis.* 02 (Agustus 2009), 131.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pelayanan bank yang baik dari awal, c) penyiapan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, d) tingkat kesalahan yang kecil dalam mendokumentasi data.

c. Pengaruh Dimensi (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Negara Indonesia (BNI)

Berdasarkan uji $t_{Statistik}$ (Persial) dapat dilihat bahwa *Responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti perhitungan SPSS yang menghasilkan bahwa nilai signifikan untuk variabel *Responsiveness* (X3) adalah 0,131 > 0,05, dan nilai t_{hitung} sebesar hitung 1,524 < t_{tabel} sebesar 1,661. Karena nilai signifikan diatas 0,05 dan nilai t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{tabel} maka H_3 ditolak dan H_o diterima yaitu **variabel independen (bebas) *Responsiveness* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (terikat) kepuasan nasabah (Y)**

Penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa untuk suatu kebijakan untui memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan presepsi yang negatif dalam lingkungan pelayanan. Pada peristiwa pelayanan gagal, kemampuan untuk segera mengatasi hal tersebut secara profesional dapat memberikan presepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Jadi, para staf dapat membantu para pelanggan dan memberikan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pelayananyang tanggap dalam bekerja tanpa pelanggan berfikir negatif terhadap kualitas yang diberikan.[6]

Penelitian terdahulu menurut Rahim Mosahab, Osman Mohamad, T Ramayah (2010), menyatakan bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) dari kualitas layanan terdapat hubungan signifikan positif terhadap kapuasan yang telah dirasakan. Fandy Tjibtono berpendapat bahwa daya tanggap merupakan kemampuan keryawan membantu dan merespon permintaan pelanggan dan hal ini telah tergambarkan pada kondisi di Bank BTPN.[7]

d. Pengaruh Dimensi (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Negara Indonesia (BNI)

Berdasarkan uji $t_{Statistik}$ (Persial) dapat dilihat bahwa *Emphaty* (empati) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti perhitungan SPSS yang menghasilkan bahwa nilai signifikan untuk variabel *Emphaty* (X4) adalah 0,397 > 0,05, dan nilai t_{hitung} sebesar hitung 0,851 < t_{tabel} sebesar 1,661. Karena nilai signifikan diatas 0,05 dan nilai t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{tabel} maka H_4 ditolak dan H_o diterima yaitu **variabel independen (bebas) *Emphaty* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (terikat) kepuasan nasabah (Y)**

[6] Syahbana, Donny. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinagung Pakem Sleman . Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta 2016

[7] Idham, Bindy Febry . *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Implikasi Loyalitas pada PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Tbk Cabang Kertajaya Surabaya*. *Journal of Business and* Banking, 01 (May 2013).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Pengaruh *Emphaty* yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI dikuatkan oleh penelitian sebelumnya yaitu penelitian Bindi Febry Idham (2013), yakni dimensi *Emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan karena telah dapat memberikan empati dalam suatu kualitas layanan, namun halnya empati yang telah ada belum dapat memberikan kepuasan dari kualitas layanan yang dirasakan nasabah, hal ini adanya kecenderungan karyawan Bank telah dapat memberikan layanan yang berkesan di hati nasabah akan tetapi pada perhatian secara pribadi seperti halnya cara berinteraksi ataupun atau tubuh dari bahasa karyawan dan karyawati dalam memberikan layanan kepada nasabah masih belum membentuk kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Dengan demikian dapat diindikasikan bahwa rendahnya empati pada layanan yang diberikan mengurangi rasa kepuasan yang dimiliki nasabah, hal ini menguatkan bahwa empati sangat penting di industri perbankan.[8]

e. Pengaruh Dimensi (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Negara Indonesia (BNI)

Berdasarkan uji $t_{Statistik}$ (Persial) dapat dilihat bahwa Assurance (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti perhitungan SPSS yang menghasilkan bahwa nilai signifikan untuk variabel Assurance (X5) adalah 0,009 < 0,05, dan nilai t_{hitung}

[8] Idham, Bindy Febry . *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Implikasi Loyalitas pada PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Tbk Cabang Kertajaya Surabaya*. *Journal of Business and* Banking, 01 (May 2013), 103.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

sebesar 2,686 > t_{tabel} sebesar 1,661. Karena nilai signifikan dibawah 0,05 dan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} maka H_5 diterima dan H_o ditolak yaitu **variabel independen (bebas) *Assurance* (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (terikat) kepuasan nasabah (Y).**

Pengaruh jaminan (Assurance) yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI dikuatkan oleh penelitian sebelumnya yakni jaminan (Assurance) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Semarang. hal ini berkaitan dengan kemampuan petugas bank dalam menanamkan kepercayaan dan rasa aman saat melakukan transaksi. Karena hal tersebut akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan nasabah pada perusahaan.[9]

Assurance merupakan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan.[10] sehingga dengan adanya jaminan tersebut akan memberikan pengarahan yang sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki oleh pelayanan kepada pelanggan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa *Assurance* (jamianan) berpengaruh positif terhadap kepuasan. Hal ini disebabkan karena meningkatkan kesopanan, pengetahuan, keterampilan, dan kejujuran karyawan untuk meningkatkan kepuasan

[9] Khatimah, Husnul. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Cabang Semarang Pattimura*. Semarang: UNDIP.
[10] Ibid. 15

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

anggota karena terbukti dimensi jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

2. Analisis dan Interpretasi Secara Simultan

Berdasarkan uji $F_{statistik}$ (Simultan) dapat dilihat bahwa secara bersama-sama *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, dan *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan perhitungan SPSS yang mengahasilkan bahwa nilai probabilitas adalah sebesar 0,035 < 0,05, dan nilai F_{hitung} 2,513 > F_{tabel} 2,47. Karena nilai signifikan dibawah 0,05 dan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka maka Ho ditolak atau berarti **variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Emphaty* (X4), dan *Assurance* (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap *kepuasan nasabah* (Y)**.

Penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa hal ini sesuai dengan penelitian yang bahwasanya menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara kualiatas layanan dengan kepuasan pelanggan. Tjiptono (2007) juga mengemukakan kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberi dorongan khusus bagi pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang perusahaan.[11] Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik nasabah. Pada gilirannya,

[11] Tjiptono. 2007. *Manajemen Jasa*. Andi Offiset.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenagkan.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan dari dimensi *Tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai t hitung 0,032 < t tabel 1,661, koefisien regresi (b1) sebesar -0,003 dan nilai signifikan sebesar 0,975 > 0,05.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari dimensi *Reliability* (keandalan) terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai t hitung 0,516 < t tabel 1,661, koefisien regresi (b2) sebesar 0,058 dan nilai signifikan sebesar 0,607 > 0,05.
3. Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan dari dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai t hitung 1,524 < t tabel 1,661, koefisien regresi (b3) sebesar -0,244 dan nilai signifikan sebesar 0,131 > 0,05.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari dimensi *Emphaty* (empati) terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai t hitung 0,851 < t tabel 1,661, koefisien regresi (b4) sebesar 0,098 dan nilai signifikan sebesar 0,397 > 0,05.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari dimensi *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai t

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

hitung 2,686 > t tabel 1,661, koefisien regresi (b5) sebesar 0,277 dan nilai signifikan sebesar 0,009 > 0,05.

6. Terdapat pengaruh signifikan lima dimensi kualitas layanan. Berdasarkan uji Fstatistik (Simultan) dapat dilihat bahwa secara bersama-sama *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, dan Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan perhitungan SPSS yang mengahasilkan bahwa nilai probabilitas adalah sebesar 0,035 < 0,05, dan nilai Fhitung 2,513 > Ftabel 2,47. Karena nilai signifikan dibawah 0,05 dan nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel maka maka Ho ditolak dan Ha diterima atau berarti variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Emphaty* (X4), dan *Assurance* (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y). Nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 0,118 Hal ini dapat di artikan bahwa kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi sebesar 11,8% oleh kualitas layanan varibel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Emphaty* (X4) dan *Assurance* (X5).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting bagi setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa baik lembaga keuangan bank maupun non bank. Untuk PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat agar terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan membuat citra yang semakin baik dimata para nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengetahuan nasabah pada perbankan.

2. Meningkatkan daya tanggap yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah misal menagani masalah yang disampaikan nasabah dengan cepat.
3. Bagi peneliti selanjutnya
4. Kinerja yang dimiliki bank tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tidak hanya faktor pelayanan saja. Sehingga di sarankan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiannya lebih baik.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Adam, Muhammad Dr. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Al Arif, M.N.R. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

Ayuni, Devika, Fanani, Baihaqi,dan Sulistyowati, Dewi. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perusahaan Daerah BPR BKK Kota Tegal.

Dergibson Siagain & Sugiarto, 2002, *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama.

Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Administrasi Dan Organisasi*, 17 (Mei-Agustus, 2010), 125.

Edi Kuswanto, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah", *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 04 (Agustus 2009), 125.

Hilda Harijono dan Boddy Oedy P. Soepangkat, "Upaya Peningkatan kualitas layanan farmasi RKS. ST Vincentius A Paulo Surabaya dengan menggunakan metode servqual dan Servqual dan QFD", *Prossiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV*, (Juli, 2011)

Idham, Bindy Febry . *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Implikasi Loyalitas pada PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Tbk Cabang Kertajaya Surabaya*. *Journal of Business and* Banking, 01 (May 2013).

Januar Efendi Panjaitan . *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*. *Jurnal Manajemen*, 02 (September 2016).

Juzan Tri Haryanto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Tesis, Universitas Gunadarma, Depok, 2010).

Kasmir, 2014. *bank dan lembaga keuangan lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Khatimah, Husnul. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Cabang Semarang Pattimura*. Semarang: UNDIP.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Kuswanto, Adi. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Ekonomi Bisnis.* 02 (Agustus 2009).

Lela Nurlaila wati. 2018. *Metode Penelitian Terapan*. Swadaya: CV. Pustaka Ambri.

Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mashoed, "Upaya Peningkatan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Melalui Reformasi Pelayanan Publik, *Jurnal Review Politik*, 03 (Juni, 2013).

Meriastutik Ginting dan Deasy Indriyani Halim, "Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD), *Jurnal Teknik & Ilmu Komputer*, 01 (Apr-Juni, 2012), 182.

Michelia Nur Qomaria, "Analisis Metode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan UMKM KUR Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah kcp Banyuwangi Genteng", *Skripsi*, Institut Agama Islam (IAIN) Jember 2018.

Much. Djunaidi, Eko Setiawan dan Tri Hariyanto, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan *Fuzzy Server Quality* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan", *Jurnal IlmiahTeknik Industri*, 04 (April 2006), 139

Myrra Rizki Yuniaria dan Ratna Dwi Wulandari, "Penyusunan Upaya Peningkatan Pelayanan Antenatal Care Berdasarkan Voice Of The Customer", *Jurnal Adminstrasi Kesehatan*, 01 (Januari-Maret, 2013).

Novianti, Endri dan Darlius, "Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ilmu Manajemen*, 08 (Februari 2018).

Prayatno, Duwi. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi Dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.

Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 06 (Oktober, 2006), 154.

Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sudjana. 1989. *Statistika Deskriptif untuk Ekonomi dan Niaga.* Bandung: Tarsito.

Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Pusat Bahasa Depdisnas.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2015.

Sumarni, murtu. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberaty Yogyakarta.

Tim Penyusun, 2015, *Pedoman Penulisan karya ilmiah*, Jember: IAIN Jember Press.

Tjiptono, Fandy. 1996. *manajemen jasa*, Yogyakarta: Andi offset.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi offset.

Tjiptono. 2007. *Manajemen Jasa*. Andi Offiset.

Tjiptono. Fandy. 2012. Edisi Kedua. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MATRIX PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Rumusan Masalah	Hipotesis	Metode Penelitian
Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Nasabah (Y)	1. Tangible 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Emphaty 5. Assurance 1. Kualitas	1. Assurance (keyakinan) 2. Realibility (keandalan) 3. Tangible (kenampakan fisik) 4. Emphaty (empati) 5. Responsivenes (daya tanggap) 1. Presepsi dan ekspektasi nasabah 2. Sistem keluhan dan saran 3. Pengalaman dalam proses pelayanan 4. Keinginan untuk kembali	1. Observasi 2. Kuesioner	1. Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi Tangible terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat? 2. Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi Reliability terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat? 3. Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi Responsiveness terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat? 4. Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi Emphaty terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat? 5. Apakah ada pengaruh signifikan antara dimensi Assurance terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat? 6. Apakah ada pengaruh signifikan antara Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat?	Ha_1: ada pengaruh yang signifikan antara dimensi Tangible terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat Ha_2 : ada pengaruh yang signifikan antara dimensi Reliability terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat Ha_3 : ada pengaruh yang signifikan antara dimensi Responsiveness terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat Ha_4 : ada pengaruh yang signifikan antara dimensi Emphaty terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat Ha_5 : ada pengaruh yang signifikan antara dimensi Assurance terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI KCP Kalisat Ha_6 : ada pengaruh signifikan antara Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance terhaddap kepuasan nasabah di PT. BNI Kalisat	1. Metode penelitian kuantitatif 2. Penentuan sample : *Convinience sampling/ Acidental sampling* 3. Metode pengumpulan data : a. Observasi b. Kuesioner 4. Metode analisis data: a. Deskriptif statistik b. Uji Validitas c. Uji Realibilitas d. Uji Asumsi Klasik e. Analisis Regresi berganda f. Uji Koefisien Determinasi g. Uji T h. Uji F

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Kuesioner Penelitian

TENTANG PEANGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU KALISAT

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang anda pilih sesuai dengan pandangan anda sebagai nasabah Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kalisat!

Kualitas Layanan

Tangibels (Kenampakan fisik)						
No	Pernyataan	Alternatif jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Kenyamanan ruangan seperti udara sejuk, tempat duduk					
2.	Ketersediaan fasilitas penunjang seperti komputer, ATM, mesin untuk mengambil nomer antrian yang digunakan dalam melakukan pelayanan yang cukup modern dan dapat diandalkan					
3.	Ketersedian tempat parkir					
4.	Penampilan pegawai (pakaian, sikap), pakaian yang dipakai karyawan perusahaan penyedia jasa cukup rapi, pantas dan sopan untuk digunakan dalam memberikan pelayanan					
5.	Bank menggunakan peralatan modern yang sesuai dengan kebutuhan					
Reliability (keandalan)						
1.	Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk memberika jasanya secara tepat sejak awal					
2.	Ketepatan dalam memenuhi janji yang diinginkan					
3.	Keandalan proses pelayanan					

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4.	Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk menempati janji sesuai dengan pelayanan tertentu yang telah dijanjikan					
5.	Petugas bank dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi					
Responsiveness (daya tangkap)						
1.	Ketanggapan petugas dalam melayani masalah ketidak sediaan petugas menjawab pertanyaan nasabah					
2.	Ketersediaan petugas keamanan (satpam) dalam membantu nasabah					
3.	Pihak waktu selalu menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu					
Emphaty (empati)						
1.	Ketersediaan perusahaan jasa untuk memberikan perhatian yang baik kepada nasabah					
2.	Pihak perusahaan penyedia jasa harus sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah					
3.	Petugas memahami kebutuhan nasabah					
4.	Ketersediaan dari perusahaan penyedia jasa untuk memberikan waktu beroperasi bank yang nyaman					
Assurance (keyakinan)						
1.	Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan dengan ramah dalam menangani nasabah					
2.	Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan dengan berpenampilan sopan					
3.	Kemampuan perusahaan jasa untuk memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi					

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4.	Petugas dapat menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap nasabah					
5.	Kemampuan yang dimiliki perusahaan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan dan memjawab pertanyaan pelanggan dengan baik dan benar berdasarkan pengetahuan yang dimiliki perusahaan					

Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Persepsi dan Ekspektasi Nasabah					
2.	Sistem Keluhan dan Saran					
3.	Pegalaman dan Proses Pelayanan					
4.	Keinginan Untuk Kembali					

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

	Tangible						Reliability						Responsiveness				Emphaty					Assurance						Kepuasan				
Responden	X1	X2	X3	X4	X5	Subtotal	X6	X7	X8	X9	X10	Subtotal	X11	X12	X13	Sub Total	X14	X15	X16	X17	Subtotal	X18	X19	X20	X21	X22	Sub Total	Y1	Y2	Y3	Y4	Sub Total
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
2	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	4	5	4	13	4	4	5	5	18	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	18
3	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	4	5	4	13	4	4	5	5	18	4	4	4	5	4	21	5	5	3	5	18
4	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	5	4	5	14	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	18
5	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	5	4	5	14	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	20	4	5	3	4	16
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
7	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	20
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	13	4	4	5	5	18	4	4	4	5	4	21	5	5	5	4	19
9	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	5	25	4	4	5	13	5	5	5	5	20	4	4	5	4	4	21	4	4	3	4	15
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16
11	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	17
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	4	4	5	5	18
13	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	4	22	4	4	4	12	4	4	5	5	18	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15
15	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	5	5	4	4	18	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	15
16	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	4	5	4	4	17	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	18
17	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	4	5	4	5	18
18	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	4	4	4	5	17	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	20
19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	5	4	4	18	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16
20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16
21	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	18
22	4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	4	23	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	20
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	20
24	4	4	5	4	4	21	4	5	5	5	5	24	4	4	4	12	5	5	4	4	18	4	4	4	5	4	21	5	5	3	4	17
25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16
26	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	23	4	4	3	4	15
27	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	4	4	4	4	16	5	4	5	5	4	23	4	5	3	5	17
28	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19
29	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
30	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
32	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	5	4	5	5	19
33	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	5	4	17	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	20
34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16
35	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	21	4	5	5	14	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21	5	4	3	5	17
36	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	4	4	5	5	18	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	19
37	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	4	4	5	5	18	4	5	5	4	5	23	4	5	4	5	18
38	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	4	5	4	4	17	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16
39	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	4	4	5	5	18	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	19
40	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	5	5	4	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	19
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	17
42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	4	4	3	4	15
43	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	18
44	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
45	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	5	4	4	18	5	4	5	5	5	24	4	5	3	5	17
46	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	5	4	4	18	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	20
47	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	5	4	4	18	5	4	5	5	4	23	4	5	3	5	17
48	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
49	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	21	5	5	5	15	4	4	4	5	17	4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	19
50	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	4	22	4	5	4	13	4	5	5	5	19	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	17
51	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	5	24	4	4	5	13	4	4	5	4	17	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	19
52	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	4	22	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
53	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	20
54	5	4	4	5	5	23	5	4	4	4	4	21	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	19
55	5	5	4	5	5	24	4	4	3	4	3	18	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	17
56	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	5	4	3	3	15
57	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	20

digilib.iain-jember.ac.id

58	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	18	5	5	5	5	5	25	4	4	3	3	14
59	5	5	5	4	5	24	4	5	4	4	5	22	5	5	4	14	5	5	5	5	20	4	3	5	5	5	22	4	5	4	4	17
60	5	5	5	4	5	24	4	5	4	4	5	22	5	5	4	14	5	5	5	5	20	4	3	5	5	5	22	5	5	4	5	19
61	5	4	4	5	5	23	5	4	4	4	4	21	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
62	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	4	19	3	5	4	12	5	4	4	5	18	5	5	4	4	4	22	4	5	4	5	18
63	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	4	19	3	5	4	12	5	4	4	5	18	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	20
64	4	3	5	4	4	20	3	4	3	5	5	20	4	4	3	11	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
65	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	4	5	4	13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	3	5	17
66	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	4	5	4	13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18
67	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	4	4	4	5	17	4	4	3	4	4	19	5	5	4	5	19
68	5	5	4	4	5	23	4	4	5	3	4	20	4	4	3	11	5	5	5	4	19	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	20
69	5	5	4	4	5	23	4	4	5	3	4	20	4	4	5	13	4	4	4	3	15	3	3	4	5	4	19	5	5	4	5	19
70	4	5	5	5	4	23	4	3	3	3	3	16	3	4	3	10	3	3	3	3	12	4	4	3	4	3	18	4	4	3	5	16
71	4	3	4	5	4	20	3	4	3	4	3	17	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	17
72	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	18
73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	4	3	5	17
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
75	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	3	17	4	4	4	12	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	18
76	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	4	3	11	4	3	4	4	15	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	17
77	4	4	4	2	5	19	4	4	5	5	4	22	5	4	3	12	2	5	4	3	14	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17
78	4	4	4	2	5	19	4	4	4	4	2	18	4	4	5	13	5	3	4	4	16	4	3	5	4	4	20	4	4	4	4	16
79	4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	5	22	4	5	5	14	4	5	5	5	19	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20
80	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	5	21	3	4	4	11	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19
81	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	4	5	4	5	18	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	20
82	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	5	21	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	23	5	5	4	4	18
83	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	5	16
84	4	3	2	4	3	16	4	4	4	3	4	19	4	5	4	13	5	5	4	4	18	4	5	3	3	3	18	5	5	5	5	20
85	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	5	4	5	18
86	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
87	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
88	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	17
89	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	2	4	4	10	4	5	5	5	19	5	5	2	4	4	20	5	5	4	4	18
90	4	4	3	4	4	19	5	4	4	4	4	21	2	4	4	10	4	5	5	5	19	5	5	2	4	4	20	4	5	3	5	17
91	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
92	5	5	4	5	4	23	4	3	4	3	3	17	4	4	3	11	5	5	4	4	18	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	18
93	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18
94	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
95	4	2	5	4	4	19	3	4	4	4	5	20	4	4	4	12	3	5	4	4	16	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	18
96	4	2	5	4	4	19	3	2	3	5	4	17	3	4	5	12	3	4	3	5	15	4	4	5	3	4	20	5	5	4	4	18
97	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	4	23	4	4	4	12	5	5	5	5	20	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	19
98	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	5	25	4	5	4	13	5	5	4	4	18	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	20
99	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	18
100	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	3	5	17

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Statistik Deskriptif

Statistics

		Tangible	Reliability	Responsiveness	Emphaty	Assurance	Kepuasan Nasabah
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		21,4000	20,9100	12,8400	17,2700	21,5500	17,9000
Median		21,0000	20,0000	13,0000	17,0000	21,0000	18,0000
Mode		20,00	20,00	12,00	16,00	21,00	20,00
Minimum		16,00	16,00	10,00	12,00	18,00	14,00
Maximum		25,00	25,00	15,00	20,00	25,00	20,00
Sum		2140,00	2091,00	1284,00	1727,00	2155,00	1790,00

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas

Uji Validitas kualitas layanan (X)			
Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
X1	0,492	0,202	Valid
X2	0,368	0,202	Valid
X3	0,346	0,202	Valid
X4	0,406	0,202	Valid
X5	0,223	0,202	Valid
X6	0,332	0,202	Valid

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

X7	0,394	0,202	Valid
X8	0,445	0,202	Valid
X9	0,524	0,202	Valid
X10	0,497	0,202	Valid
X11	0,204	0,202	Valid
X12	0,299	0,202	Valid
X13	0,249	0,202	Valid
X14	0,440	0,202	Valid
X15	0,446	0,202	Valid
X16	0,450	0,202	Valid
X17	0,383	0,202	Valid
X18	0,680	0,202	Valid
X19	0,550	0,202	Valid
X20	0,664	0,202	Valid
X21	0,610	0,202	Valid
X22	0,729	0,202	Valid
Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)			
Y1	0,732	0,202	Valid
Y2	0,697	0,202	Valid
Y3	0,789	0,202	Valid
Y4	0,687	0,202	Valid

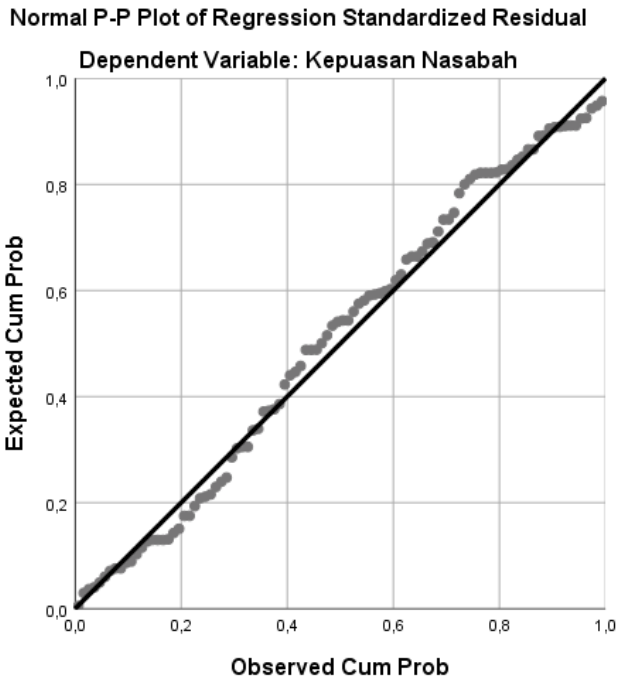
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,909	,931	27

Uji Normalitas

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id



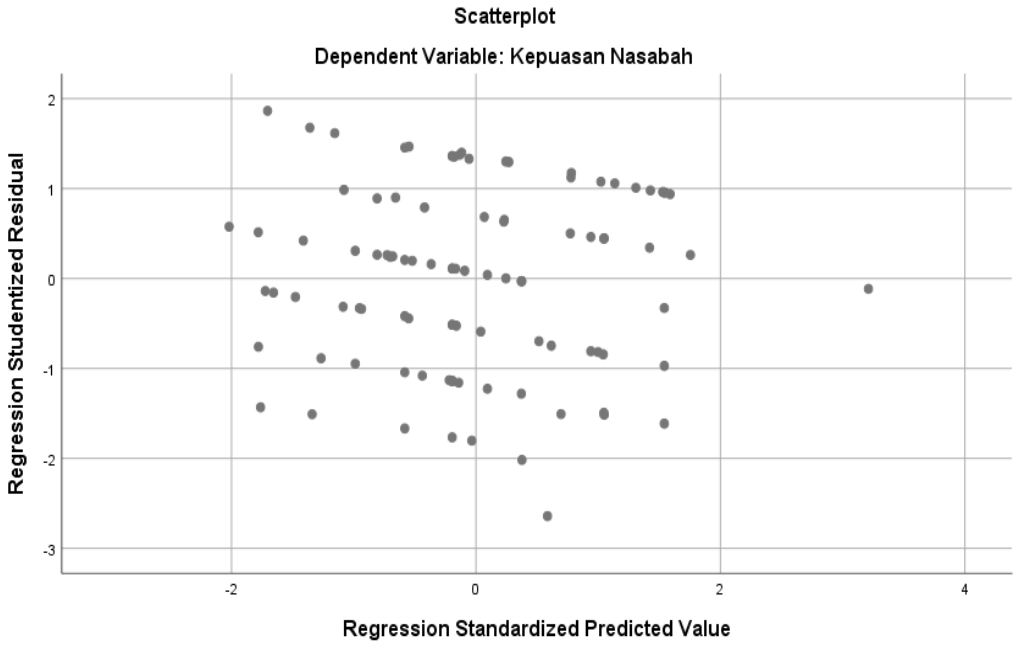
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15,073	2,374		6,350	,000		
	Tangible	,160	,100	,197	1,602	,113	,664	1,506
	Reliability	,161	,111	,202	1,442	,153	,508	1,970
	Responsiveness	,057	,153	,044	,370	,712	,704	1 ,421
	Emphaty	-,080	,129	-,087	-,622	,535	,506	1,975
	Assurance	-,154	,129	-,162	-1,192	,236	,539	1,855

Uji Multikoleneritas

Uji Heterokedastisitas

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id



IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

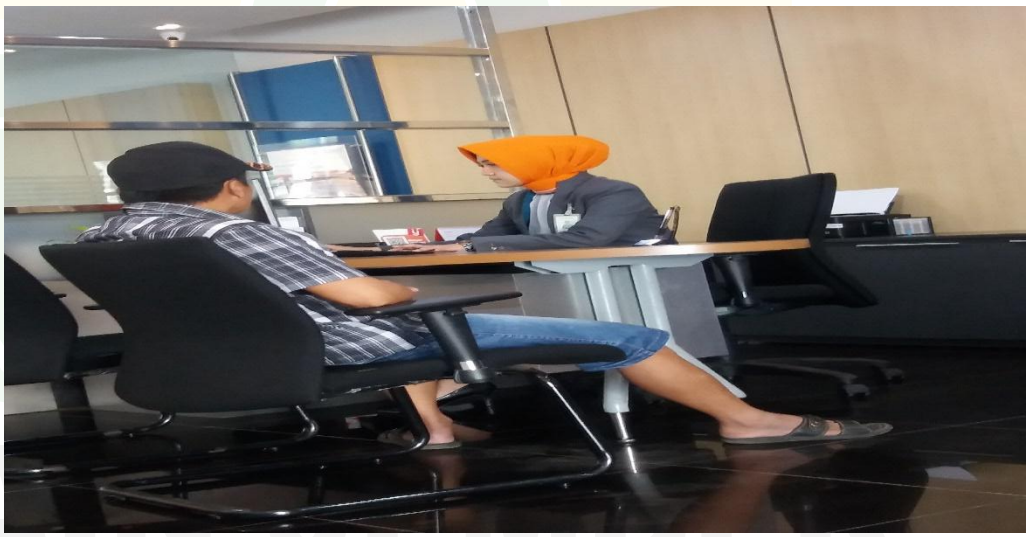
DOKUMENTASI

Foto bersama pimpinan dan karyawan BNI

Pembagian angket kepada Nasabah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Nasabah BNI



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r untuk df = 151 - 200

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 - 40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 - 80)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 -120)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 -160)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t (df = 161 -200)

df \ Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi F
Probabilita = 0.05

Diproduksi oleh: Junaidi
http://junaidichaniago.wordpress.com

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
151	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
152	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
153	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
154	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
155	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
156	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
157	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
158	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
159	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
161	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
162	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
163	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
164	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
165	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
166	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
167	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
168	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
169	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
170	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
171	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
172	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
173	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
174	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
175	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
176	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
177	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
178	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
179	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
180	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
181	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
182	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
183	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
184	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
185	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
186	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
187	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
188	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
189	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
190	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
191	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
192	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
193	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
194	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
195	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
196	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
197	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
198	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
199	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
201	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
202	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
203	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
204	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
205	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
206	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
207	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.71
208	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
209	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
210	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
211	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
212	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
213	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
214	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
215	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
216	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
217	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
218	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
219	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
220	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
221	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
222	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
223	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
224	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
225	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

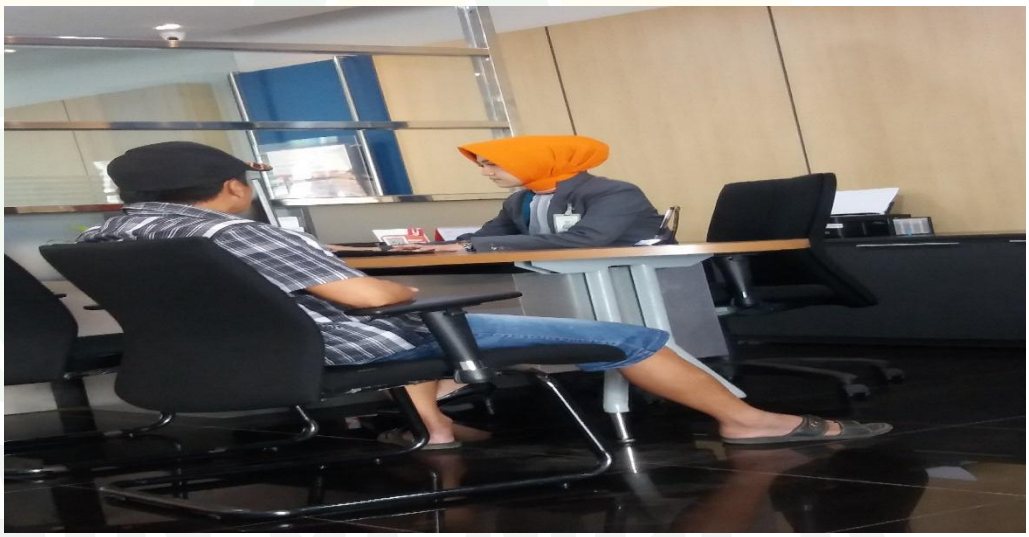
DOKUMENTASI

Foto bersama pimpinan dan karyawan BNI

Pembagian angket kepada Nasabah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Nasabah BNI



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B- 294 /In.20/7.a/PP.00.9/06/2019
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada :

Yth. Kepala Cabang PT. BNI KCP Kalisat Jember
di
JEMBER

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut:

Nama Mahasiswa	: Siti Fatima Noviyanti
NIM	: E20151148
Semester	: VIII
Jurusan	: Ekonomi Islam
Prodi	: Perbankan Syariah
No. Telpon	: 085212640121
Dosen Pembimbing	: Nur Hidayat, SE., M.M.
NIP	: 201603132
Judul Penelitian	: PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU KALISAT

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Jember, 24 Juni 2019
a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

Tembusan:
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. LP2M IAIN Jember
3. Arsip

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi Penelitian: PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU KALISAT

No	Hari/Tanggal	Keterangan	Paraf	Menyetujui BNI
1	Rabu, 17 Oktober 2018	Menentukan lokasi		-
2	Jum'at, 19 Maret 2019	Menyerahkan surat izin penelitian		
3	Jum'at, 12 April 2019	Diterimanya surat ijin penelitian		
4	Senin, 29 April 2019	Mulai menempati tempat magang skripsi		
5	Selasa, 30 April 2019	Mulai menyebar angket kepada Nasabah		
6	Kamis, 19 Mei 2019	Memberikan angket kepada Nasabah		
7	Senin, 13 Mei 2019	Penyebaran angket selesai		
8	Senin, 28 Agustus 2019	Sejarah, visi & misi serta produk PT. BNI (Persero) Tbk KCP Kalisat		
9	Selasa, 11 Juni 2019	Permohonan data struktur organisasi perusahaan		

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Jember, 1 Agustus 2019

No. : Jbr/2.1/3772
Lamp. : --

Kepada :

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Jl.Mataram No. 1 Mangli
JEMBER

Hal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Surat Saudara No.B/In.20/7.a/PP.00.9/03/2019 tgl 19 Maret 2019.

Menunjuk surat tersebut diatas perihal pada pokok surat, terlampir kirimkan Surat Keterangan Selesai Penelitian Mahasiswa Saudara sebagai berikut :

- Nama : Siti Fatima Noviyanti
- NIM : E20151148
- No. Surat Keterangan : JBR/2.1/3772

Demikian agar diterima dengan baik, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami sampaikan terima kasih.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Jember

Hadi Soeriantо
Pemimpin Bid. Operasional

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Jember
Jl. P.B. Sudirman No. 9, Jember
www.bni.co.id

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BNI

Jember, 12 APR 2019

No. : Jbr/2.1/ 1637
Lamp. : --

Kepada :

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Jl.Mataram No. 1 Mangli
JEMBER

Hal : Persetujuan Izin Penelitian

Surat Saudara No. B/In.20/7.a/PP.00.9/03/2019 Tanggal 19 Maret 2019
Surat BNI Kantor Wilayah Malang No. WMA/11/1837 Tanggal 10 April 2019

Menunjuk surat – surat tersebut diatas perihal pada pokok surat, dengan ini kami sampaikan hal – hal sebagai berikut :

1. Permohonan Saudara untuk izin Penelitian Skripsi Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember di BNI Kantor Cabang Jember dapat disetujui pelaksanaannya dengan data – data sebagai berikut :

No.	Nama	NIM	Fakultas / Jurusan	Jangka Waktu Penelitian
1	Siti Fatima Noviyanti	E20151148	FE. & Bisnis Islam	S/D Selesai

2. Pelaksanaan Penelitian tersebut dapat dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

   a. Peserta Penelitian diharuskan membuat dan menandatangani Surat Pernyataan diatas materai Rp.6.000,- dan diketahui oleh Dekan Fakultas Ybs, yang berisikan :
      a.1. Kesanggupan untuk menjaga kerahasiaan bank dalam arti keadaan keuangan dan lain – lain dari Nasabah yang wajib dirahasiakan oleh Bank Menurut kelaziman dalam dunia Perbankan.
      a.2. Kesanggupan calon Peserta Penelitian uantuk menyampaikan hasil Laporan Skripsi yang telah dipresentasikan kepada BNI.

   b. Peserta Penelitian harus mempunyai saldo tabungan di Bank BNI sebesar minimal syarat pembukaan rekening.

   c. Nama dan identitas BNI tidak boleh dicantumkan dalam judul dan isi / materi Laporan Skripsi.

   d. Pertanyaan yang diajukan tidak boleh menyimpang / diluar Proposal Penelitian yang telah disampaikan ke BNI dan tetap menjaga Rahasia Bank dan Rahasia Jabatan.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Jember
Jl. P.B. Sudirman No. 9, Jember
www.bni.co.id

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BNI

e. Sebelum pembuatan Laporan Skipsi dicetak (proses akhir), terlebih dahulu harus dimintakan persetujuan Pemimpin Cabang.

f. Peserta diwajibkan menyerahkan 1 (satu) copy hasil Laporan Skripsi kepada BNI Kantor Cabang Jember dan 1 (satu) copy kepada BNI Kantor Wilayah Malang.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas kami harapkan agar Saudara menginformasikan kepada Mahasiswa Ybs. untuk mempersiapkan segala sesuatunya.

Demikian agar maklum, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami sampaikan terimakasih.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Jember

Subagyo
Pemimpin Bid. Operasional

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Jember
Jl. P.B. Sudirman No. 9, Jember
www.bni.co.id

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertada tangan di bawah ini :

Nama	: Siti Fatima Noviyanti
Nim	: E20151148
Jurusan / program studi	: Ekonomi Islam / Perbankan Syariah
Institusi	: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
Tempat, tanggal lahir	: Jember, 05 Januari 1998
Alamat	: Jln. Sukowono Dusun Gudang Weringing RT 001/RW 011, Desa Sumber Ketempa, Kecamatan Kalisat, Kabupaten Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul " **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu Kalisat"** adalah asli penelitian karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab kami.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini, dibuat dengan sebenar-benarnya.

Jember, 31 Juli 2019
Saya yang menyatakan

SITI FATIMA NOVIYANTI
NIM. E20151148

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BIODATA PENULIS

A. DATA PRIBADI

Nama : Siti Fatima Noviyanti

NIM : E20151148

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tgl Lahir : Jember, 05 Januari 1998

Agama : Islam

Alamat : Jln. Sukowono Dusun Gudang Weringing RT 001/RW 011, Desa Sumber Ketempa, Kecamatan Kalisat, Kabupaten Jember.

Email : Noviantifatimah@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. MI Al-Absani Lulus Tahun 2009
2. SMP N 2 Sukowono Lulus Tahun 2012
3. SMA NURIS Lulus Tahun 2015
4. IAIN Jember Lulus Tahun 2019

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id