

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dewasa ini perusahaan menghadapi era yang paling hebat. Meskipun demikian, dengan beralih dari filosofi produk dan penjualan ke filosofi pemasaran holistic akan mendapatkan peluang yang lebih baik untuk memenangkan persaingan. Dasar orientasi pemasaran yang dibentuk dengan baik adalah hubungan dengan nasabah atau nasabah. Pemasar harus berubungan dengan nasabah atau nasabah menginformasikan, melibatkan diri, dan mungkin bahkan mendorong mereka tersebut. John Chambers, CEO Cisco System, mengungkapkannya dengan baik ketika ia menyarankan untuk “membuat nasabah menjadi pusat budaya anda”. Perusahaan yang berpusat pada nasabah atau nasabah mempunyai keahlian dalam membangun hubungan dengan nasabah atau nasabah, bukan hanya produk, mereka juga ahli dalam rekayasa pasar, bukan hanya rekayasa produk. (Kevin Lane Keller & Philip Keller, 2008 : 133)

Kepuasan nasabah tidak hanya dari produk atau jasa, tetapi juga bagaimana nasabah diperlakukan oleh perusahaan terutama oleh pelayanannya. Jadi hubungan tersebut berasal dari kepuasan nasabah yang terus menerus. Hubungan dengan nasabah yang baik merupakan salah satu kunci sukses sebuah perusahaan. Seberapa sehat hubungan perusahaan dengan nasabah, cobalah selalu ditingkatkan. Jangan sampai aset-aset perusahaan beralih kepada orang lain. Untuk sampai tujuan itu, perusahaan kemudian

menyusun strategi bagi nasabah secara special. Dalam hal ini mutu layanan sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam mendengarkan suara nasabah. Artinya apa yang menjadi harapan nasabah sangat menentukan baik dan buruknya pelayanan yang diberikan.(Suchaeri, 2015 : 27).

Menurut Kotler 2005 dalam Etta Mamang Sangadji dan Sopiha (2013:344) mengatakan bahwa jika ingin mempertahankan nasabah, bahkan menambah jumlahnya, perusahaan atau perbankan jasa harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dari pada perusahaan pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan nasabah akan kualitas pelayanan sebab harapan nasabah dibentuk oleh pengalaman membeli di masa lalu, komentar teman atau kenalan serta konfirmasi dan jenis pemasar atau pesaing.

Pada akhir-akhir ini perusahaan-perusahaan di seluruh dunia menganut konsep Manajemen kualitas total (*Total Quality Manajemen atau TMQ*) yang berarti filsafat manajemen yang didasarkan atas ide-ide bahwa perusahaan yang berhasil akan secara terus menerus meningkatkan kualitas produk mereka dan kualitas tersebut didefinisikan sebagai hal yang diinginkan nasabah atau nasabah. Pada system Manajemen kualitas total (*Total Quality Manajemen atau TMQ*)berlandaskan pada upaya mengangkat kualitas strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan nasabah dengan melibatkan anggota organisasi. Karakteristik utamanya yaitu fokus pada nasabah, perbaikan terus menerus, pemberdayaan karyawan, ketepatan waktu dan kenyamanan artinya

Semua upaya yang dilakukan harus bertumpu pada memaksimalkan perolehan kepuasan nasabah.(Purwanto, 2012 : 64)

Sebagaimana telah diketahui, Bank sebagai salah satu lembaga pada industry keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan dibidang jasa, harus memberikan pelayanan terbaik(*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat, masing-masing bank tidak mau harus mengembangkan konsep "pelayanan terbaik bagi nasabahnya", hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah dan menjangkau nasabah baru yang berpotensi. Untuk mempertahankan serta untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra baik dan positif dimata masyarakat. Untuk mempertahankan citra baik ini bank dapat membangunnya melalui peningkatan pada kuantitas dan kualitas produk perbankan yang dihasilkan, maupun melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus menyipakan karyawan yang kompeten, handal, dapat dipercaya serta mampu menangani berbagai macam kebutuhan nasabahnya.(Ikatan Bankir Indonesia, 2014 : 62-63)

Salah satu lembaga keuangan terbesar di Indonesia adalah Bank Tabungan Pensiunan Nasional. Salah satu bank di Indonesia yang terlahir dari pemikiran 7 orang dalam suatu perkumpulan pegawai pensiunan militer pada tahun 1958 dibandung. Ketujuh serangkai tersebut kemudian mendirikan

Perkumpulan Bank Pensiunan Militer (selanjutnya disebut “BAPEMIL”) dengan status usaha sebagai perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya. Pada 1986 berubah status menjadi Bank Tabungan Pensiunan Nasional. Mulai tercatat di Bursa Efek Jakarta pada 2008 dan setahun kemudian menambah bisnis pembiayaan untuk usaha mikro melengkapi portofolio layanan perbankan pensiun. Pada bulan Februari tahun 2016 Bank Tabungan Pensiunan Nasional menjadi bank devisa. Bank Tabungan Pensiunan Nasional berfokus pada segmen *mass market* (pasar umum) yang terdiri dari para pensiunan, pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), serta kelompok masyarakat prasejahtera produktif. (Laporan tahunan 2011 BTPN dan peluang sekaligus panggilan, 2014 : 74).

Dunia perbankan telah bergerak maju ke depan dengan sangat aktif dan dinamis. Pergerakan ini didukung dengan adanya tantangan yang semakin luas dan kompleks pada industry tersebut, serta perkembangan teknologi yang semakin maju. Situasi ini mendorong industry perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya, terutama dalam memperoleh kepercayaan masyarakat akan produk dan layanan perbankan yang aman, nyaman dan berkualitas. Untuk mendapatkan pangsa pasar yang besar Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi memberikan pelayanan dalam bidang usaha yaitu menghimpun dana dari masyarakat berupa dana pensiunan serta menyalurkan dana kepada masyarakat berupa kredit pensiun. Selain itu juga memberikan layanan sosial

berupa layanan kesehatan setiap awal bulan, pengembangan usaha dan daya tumbuh komunitas serta telah menyediakan saluran penanganan pengaduan, penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi perbankan, sebagai bentuk kepedulian yang diberikan. Hal ini sebagai bukti perhatian bank terhadap kepuasan nasabahnya. (<http://btpn.co.id>, 29 April 2016)

Upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah hanya dapat dilakukan melalui sebuah jalan, yaitu perbaikan mutu layanan. Jika gagal membangun mutu layanan kepada nasabah, perbankan akan ditinggalkan nasabahnya. Persoalan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan suatu mata rantai aktivitas bisnis yang tidak dapat dibangun secara terpisah. Keduanya harus dibangun melalui pendekatan system yang melibatkan pemilik perusahaan, eksekutif dan karyawan bahkan yang lebih penting adalah masukan dari nasabah. Dengan demikian, nasabah tidak dipandang sebagai orang asing yang membutuhkan perusahaan. Dalam hal ini Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi perlu mengidentifikasi tentang pelayanan yang menuju pada harapan nasabah sehingga nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai, maka kualitas pelayanan di persepsikan dengan baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan buruk.

Hal ini mendorong penulis untuk mengetahui lebih lanjut tentang kepuasan nasabah setelah menerima pelayanan dari Bank Tabungan Pensiunan

Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi. Apakah pelayanan yang diberikan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi sama seperti bank-bank pada umumnya sedangkan nasabah yang dilayani adalah para pensiunan. Serta bagaimana strategi Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi untuk mengatasi kendala-kendala yang timbul. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah sehingga nasabah semakin loyal dengan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi khususnya. Dengan demikian, dipandang perlu untuk mengadakan penelitian yang mengungkapkan pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

Berpijak dari pola pikir di atas, penulis tertarik untuk meluangkan obsesi yang ada pada latar belakang diatas, dengan judul penelitian mengenai **“ Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah DI Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah Mutu Layanan Berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi?
2. Bagaimanakah Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah Mutu Layanan Berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.
2. Untuk menegetahui bagaimanakah pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai penelitian. Manfaat dapat berupa manfaat yang bersifat teritis dan bersifat praktis, seperti manfaat bagi penulus, instansi dan masyarakat secara keseluruhan.(Tim Penyusun STAIN Jember, 2013:13).

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat secara teoritis dan praktis, diantaranya :

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan tentang masalah yang diteliti, khususnya mengenai Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Sebagai sumbangsih pemikiran bagi dunia akademik serta implementasi yang diperoleh dari bangku kuliah.

b. Bagi IAIN (Institut Agama Islam Negri Jember)

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai upaya inovasi ilmiah, dapat menambah koleksi hasanah ilmu pengetahuan yang fungsional bagi dinamika keilmuan civitas akademika dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya mengenai dunia perbankan.

c. Bagi (BTPN) Bank Tabungan Pensiunan Nasional

Sebagai bahan acuan bagi pihak Bank Tabungan Pensiunan Nasional dalam mengetahui apa yang menjadi daya tarik seseorang untuk mempercayakan perbankan mengelola keuangan nasabah dan memuaskan hati.

E. RUANG LINGKUP PENELITIAN

1. Variabel penelitian

Variable penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian di tarik kesimpulannya(Sugiyono, 2011 : 2).

Adapun variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel independent

Variabel ini disebut sebagai variabel bebas dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas, merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent(terikat).

Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini dan yang disimbolakan dengan X adalah Mutu layanan

b. Variable dependent

Variabel terkait atau dependent variable adalah variabel yang dipengaruhi atang yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Variabel ini sering disebut sebagai output, kreteria, konsekuen.

Adapun yang menjadi variabel terkait dalam penelitian ini adalah yang disimbolakan dengan Y adalah Kepuasan Nasabah.

2. Indikator Variabel

Indikator variabel merupakan rujukan empiris dari variabel yang telah di teliti. Indikator ini nantinya akan dijadikan sebagai dasar membuat butir-butir atau item pertanyaan dalam angket, interview dan obeservasi.(Tim Penyusun STAIN, 2010 : 42).

Tabel : 1.1
Indikator Variabel

Judul	Variabel	Indikator
Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi	Mutu Layanan (X)	1. Fokus nasabah 2. Perbaikan terus menerus 3. Pemberdayaan karyawan
	Kepuasan Nasabah (Y)	a. Melakukan pembelian ulang secara teratur b. Mereferensikan kepada orang lain

Sumber : data diolah

F. DEFINISI OPERASIONAL

Judul penelitian ini adalah Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi. Judul ini memiliki beberapa istilah kata yang harus dirumuskan, didefinisikan dan dijelaskan agar tidak mengalami kekaburan makna sesuai dengan pandangan peneliti sendiri. istilah-istilah tersebut adalah :

1. Mutu

Mutu adalah kualitas, derajat, tingkat(ukuran). Kotler 2005(dalam buku Sopi'ah dan Etta Mamang Sangadji, 2013 : 99) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

2. Layanan

Kata layanan, secara etimologi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti “ perihal atau cara melayani kebutuhan orang lain”. Layanan dalam penelitian ini diartikan sebagai tindakan untuk melayani kebutuhan nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

3. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil atau actual dengan kinerja produk yang diharapkan.

Menurut Zeithaml dan Baitner (2005) dalam Etta Mamang Sangadji dan Sopi'ah (2013 : 181) mengatakan nasabah yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan nasabah. Kepuasan dalam penelitian ini diartikan sebagai rasa senang dan kelegaan yang timbul oleh nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

4. Nasabah

Nasabah adalah semua orang atau pihak yang menggunakan jasa bank dan memiliki rekening di bank. Nasabah dalam penelitian ini diartikan sebagai seseorang atau pelanggan yang berhubungan langsung dengan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

G. ASUMSI PENELITIAN

Asumsi disebut juga anggapan dasar yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang keberadaannya diterima oleh peneliti. Asumsi dasar ini dikemukakan sebagai berikut :

1. Dengan penelitian ini akan bermanfaat seperti yang kami paparkan sebelumnya.
2. Selain itu, untuk memberikan suatu wacana yang transformatif dengan kerangka fikir yang lebih jelas.

Akan tetapi, dalam hal ini bukan berarti menyalahkan tanpa memberikan alasan yang minimal bisa diterima dengan realistis. Dengan penelitian ini diharapkan adanya respon serta kritik yang bersifat konstruktif untuk membekali penelitian dalam menyempurnakan penelitian ini.

H. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan proposisi yang akan di uji keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Hipotesis diajukan dalam bentuk pertanyaan terhadap hasil penelitian.

Berdasarkan latar belakang masalah, penelitian terdahulu, dan kajian teoritik tentang pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi maka dapat di rumuskan hipotesisnya sebagai berikut :

Ha1 : Ada pengaruh yang signifikan antara Mutu Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

H01: tidak ada pengaruh yang signifikan antara Mutu Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

Ha2: Ada pengaruh antara Mutu Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi .

H02 : tidak ada pengaruh antara Mutu Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi .

I. METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif adalah metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, karena untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mendukung makna sebagaimana yang diolah secara sistematis dengan rumus-rumus statistik :

1. Pendekatan dan jenis penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan atau field research yaitu dengan meneliti langsung pada objek yang akan diteliti. Yang akan diteliti adalah nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi. Penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data. (Sugiyono, 2014 : 72).

2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada di wilayah penelitian, penelitiannya merupakan penelitian populasi, atau study populasi atau study kasus. Berdasarkan pemahaman tersebut, maka penentuan populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi khususnya pada bulan april sampai mei 2016 yang terdiri dari 1287 nasabah.

Sampel dapat diartikan sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel adalah sebagian yang dapat diambil dari keseluruhan objek yang diteliti yang dianggap mewakili terhadap seluruh populasi dan diambil dengan menggunakan teknik tertentu. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan “ random sampling” yaitu peneliti mengambil sampel dengan cara mencampur subjek-subjek didalam populasi dianggap sama.

Dalam menentukan sampel dari suatu populasi dapat dilakukan dengan rumus solvin sebagai berikut :

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

keterangan :

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = taraf kelonggaran ketidakteelitian 10%

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa di Bank Tabungan Pensiunan Nasioanl Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara baik keperluan pihak lain. Penentuan jumlah responden didasarkan rumus Solvin sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{1287}{1+1287(10\%)^2} \\ &= \frac{1287}{1+1287(0,01)} \\ &= \frac{1287}{13,87} \end{aligned}$$

$$= 92,7901946647$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi 1287 orang nasabah, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 93 orang nasabah (pembulatan dari 92,7901946647). (Totok Hariyanto, Wawancara 5 April 2106)

3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1) Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau angket digunakan untuk memperoleh data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi dan juga mengukur tanggapan responden tentang Mutu Layanan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert dengan kriteria sebagai berikut ;

Tabel 1.2
Kreteria Skala likert

No	Jawaban	Kode	Bobot
1	Sangat tidak setuju	STS	1
2	Tidak setuju	TS	2
3	Cukup setuju	CS	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R&D(Alfa Beta: 2014)

2) Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide*(panduan wawancara). (Moh.Nazir, 2014 : 170)

Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh keterangan berupa pertanyaan diajukan kepada pihak-pihak yang berwenang diantaranya karyawan dan nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor

Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi yang bersangkutan guna untuk memperoleh data langsung dari yang bersangkutan.

3) Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari keseluruhan responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan 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 kuantitatif adalah sebagai berikut:

a. Uji validitas dan reliabilitas

1) Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi dan sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrument tersebut kurang valid. (Ridwan & H. Sunarto, 2013 : 348)

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) 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.

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

Dimana :

R_{xy} = koefisien korelasi (r -hitung)

$\sum X$ = Skor variabel independen

$\sum Y$ = Skor variabel dependen

$\sum XY$ = Hasil kali skor butir dengan skor total

N = jumlah responden

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Sugiyono, 2011 : 142)

Triton menyatakan, jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
5. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai alpha >0,6 dimana pada pengujian reliabilitas ini menggunakan bantuan computer program SPSS Versi 21. Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien Alpha adalah sebagai berikut

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

Dimana:

α = koefisien reabilitas

r = mean korelasi item

k = jumlah variabel

1 = bilangan konstan

b. Uji Asumsi Klasik

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

1. Uji Normalitas

Tujuan uji ini adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi dengan bentuk lonceng data yang “baik” adalah data yang mempunyai pola distribusi normal, yakni distribusi data tidak menceng kekiri maupun kekanan.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara

untuk mendekati heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (variabel independent). Jika terjadi kolerasi maka dinamakan terdapat **problem multikolinieritas**. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dari lawannya nilai variance inflance factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya koleneritas yang tinggi. Nilai cut off yang dipakai oleh tolerance 0,01 atau sama dengan nilai VIF diatas 10. Apabila terdapat variabel yang dimiliki nilai tolerance lebih dari 0,01 nilai dan VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

J. Analisis sederhana

Teknik analisis yang digunakan adalah regresi sederhana dengan menggunakan skala Nominal. Teknik regresi sederhana untuk meramalkan atau memprediksi variabel terkait (Y) dan variabel bebas (X) diketahui (Riduwan & Sunarto, 2013 : 95).

Persamaan regresi dirumuskan :

$$\bar{Y} = a + bx$$

Dimana :

\bar{Y} = (baca Y topi) subjek variabel yang terkait diproyeksikan

X = Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan

a = Nilai konstanta harga Y jika X=0

b = Nilai arah sebagai penentu ramalan

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

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

Untuk mengetahui serta mengarahkan arah besarnya koefisien variabel bebas ada terikat , maka teknik bantuan menggunakan SPSS versi 21 for windows.

a) Uji regresi Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya digunakan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen.

1) Hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan secara statistik berikut :

$$H_a : P_{xy} \neq 0$$

$$H_0 : P_{xy} \neq 0$$

Hipotesis kalimat sebagai berikut :

H_a : diduga Ada pengaruh yang signifikan Mutu Layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

H_0 : diduga Tidak ada pengaruh yang signifikan Mutu Layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

Kaidah keputusan :

1. Jika nilai t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.
 2. Jika nilai t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.
- 2) Membandingkan antara tingkat signifikansi dengan alpha yang

menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut :

H_a diterima jika $\text{sig} > \alpha$ (α)

H_0 diterima jika $\text{sig} \leq \alpha$ (α)

- 3) Menentukan taraf nyata/ level of significance 5% (0,05) dari t_{hitung} dan t_{tabel} (diambil dari tabel distribusi t) pada $\alpha = 5\%$
- 4) Membuat kesimpulan

Kriteria uji t :

Jika nilai probabilitas $0,05 < \text{Signifikasi}$, maka H_0 diterima H_a dan di tolak artinya tidak signifikan

Jika nilai probabilitas $0,05 > \text{Signifikasi}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan.

b) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent. Nilai determinasi adalah antara nilai nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel dependent dalam menjelaskan variabel dependent amat terbatas. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel yang dimasukkan kedalam model. Oleh karena itu banyak peneliti mengajurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik. (Henky Latan dan Selva Temalagi, 2013 : 80).

K. SISTEMATIKA PMBAHASAN

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga pada bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti pada daftar isi (Tim Penyusun STAIN, 2013 : 42).

BAB 1. Berisi pendahuluan yang meliputi pendahuluan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian

meliputi (variabel penelitian dan indicator penelitian). Definisi operasional, hipotesis, metode penelitian yang mencakup (pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrument pengumpulan data, analisis data, serta sistematika pembahasan.

BAB II. Berisi pembahasan mengenai kepustakaan yang meliputi hasil penelitian serta kajian teori.

BAB III. Berisi penyajian data dan analisis terhadap data-data yang berkenaan dengan pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi. Bab ini meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis, dan pengujian hipotesis, serta pembahasan temuan selama melakukan penelitian.

BAB IV. Berisi bab penutup atau kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.