

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi. Kemudian untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang obyek penelitian ini dapat dikemukakan secara sistematis sebagai berikut.

1. Sejarah Bank Tabungan Pensiunan Nasional

Bank BTPN (bank tabungan pensiunan nasional) terlahir dari pemikiran 7 orang dalam suatu perkumpulan pegawai pensiunan militer pada tahun 1958 di Bandung. 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. BAPEMIL memiliki tujuan yang mulia yaitu membantu meringankan beban ekonomi para pensiunan, baik angkatan bersenjata republik Indonesia maupun sipil, yang ketika itu pada umumnya sangat kesulitan bahkan banyak yang terjerat rentenir.

Dengan berjalannya waktu, bank ini berkembang dan mulai melayani para pensiunan karyawan sipil. Selama lebih dari 50 tahun, BTPN memfokuskan layanan perbankannya untuk para pensiunan bekerja sama dengan PT Tabungan Asuransi Pensiunan, PT Taspen, serta PT Pos Indonesia. Nama bank kemudian berubah di tahun 1986 menjadi Bank

Tabungan Pensiunan Nasional hingga saat ini. Status BTPN pun ditingkatkan dari bank tabungan menjadi bank umum dengan dikeluarkannya ijin usaha pada tahun 1993. Di bulan Maret 2008, BTPN menjadi perusahaan publik yang tercatat di Bursa Efek Indonesia. Selain bisnis intinya di pasar pensiun, BTPN telah meluncurkan bisnis kredit Mikro, BTPN mitra usaha rakyat, pada tahun 2008.

Dalam rangka memperluas usahanya, Bank BTPN bekerja sama dengan PT Taspen, sehingga Bank BTPN tidak saja dapat memberikan pinjaman dan potongan cicilan pinjaman, tetapi juga dapat melaksanakan “Tri Program Taspen” yaitu pembayaran tabungan hari tua, pembayaran jamsostek dan pembayaran uang pension.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti KCP Rogojampi Banyuwangi didirikan pada tahun 2005 Jadi sudah berusia 10 tahun dihitung sejak didirikannya, dalam melayani nasabahnya.

Pada bulan Februari tahun 2016 Bank Tabungan Pensiunan Nasional menjadi bank devisa dengan beberapa penghargaan yang diperoleh yaitu:

- a. ASEAN Business Award 2011 sebagai perusahaan dengan pertumbuhan terbaik nomor 2 di ASEAN.
- b. Bank umum terbaik 2011 untuk kategori aset 25-100 Triliun.
- c. Peringkat kedua Best Performance Bank, ABFI Banking Award 2011 untuk kategori Bank Swasta breast 5-40 Triliun.

- d. Platinum Tropi Info Bank Award 2011 atas kinerja keuangan sangat bagus selama 10 tahun berturut-turut 2001-2011.
- e. The Next Six Billion and 12 Inovative Asia Compenies CLSA Asia Pasifik Market.
- f. Bank terbaik dengan IFR Banking Scoreaard untuk kategori bank kurang aset dari 50 Triliun.
- g. Peringkat pertama atas kinerja keuangan selama 10 tahun dari rating 120 Bank di Indonesia. (Laporan tahunan 2011 BTPN dan peluang sekaligus panggilan, 2014 : 119)

2. Prinsip dasar, Visi, Misi dan Nilai

a. Prinsip dasar

Melayani dengan hati

b. Misi

Bersama kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti

c. Visi

Menjadi bank *mass market* terbaik, mengubah hidup berjuta rakyat

Indonesia

d. Nilai :

- 1) Dapat dipercaya
 - a) Berpikir, berkata dan berbuat sesuai dengan hati nurani.
 - b) Belajar terus menerus untuk menjadi yang terbaik dibidangnya

- 2) Peduli
 - a) Fokus pada kepentingan stakeholders dan senantiasa mengerti sebelum dimengerti.
 - b) Memenuhi kebutuhan stakeholders seutuhnya secara tulus.
- 3) Mencapai yang terbaik
 - a) Memulai hari dengan tujuan mengakhiri hari dengan hasil dan pembelajaran.
 - b) Bekerja dengan sepenuh hati dan pantang menyerah.
 - c) Fokus pada apa yang bisa kita lakukan.
 - d) Bekerja lebih dari apa yang diharapkan.
 - e) Bersyukur

3. Tujuan Lembaga

a. Menciptakan kesempatan

Memberikan nasabah kami kapasitas untuk tumbuh dalam menjalankan usaha kecil mereka untuk menjamin terciptanya mata pencaharian yang berkelanjutan.

b. Memberdayakan Anda untuk berbuat lebih

Kami memberikan nasabah kami kesempatan untuk tumbuh dan meningkatkan potensinya untuk mengembangkan usaha mikro & kecil, serta mencapai hidup yang lebih sehat dan sejahtera. Kami percaya dapat membawa perubahan, tidak hanya bagi nasabah kami, tetapi juga bagi jutaan rakyat Indonesia.

c. Memberdayakan individu dan komunitas

Kesuksesan mendorong munculnya keyakinan dan keinginan untuk berbuat lebih bagi diri sendiri maupun orang lain. Inilah pengalaman nasabah yang ingin kami capai di tingkat individu maupun komunitas.

d. Menuju hidup yang lebih berarti

Menjalani hidup yang produktif dan memiliki makna menjadi dambaan setiap orang Indonesia. Di BTPN, kami mencoba mewujudkannya bagi Anda.

4. Letak geografis Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi

Nama Bank : Bank Tabungan Pensiunan Nasional

Kode Bank : 0213

Nomer Kode : 0291

Telepon : 0333-634333

Perusahaan : PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk

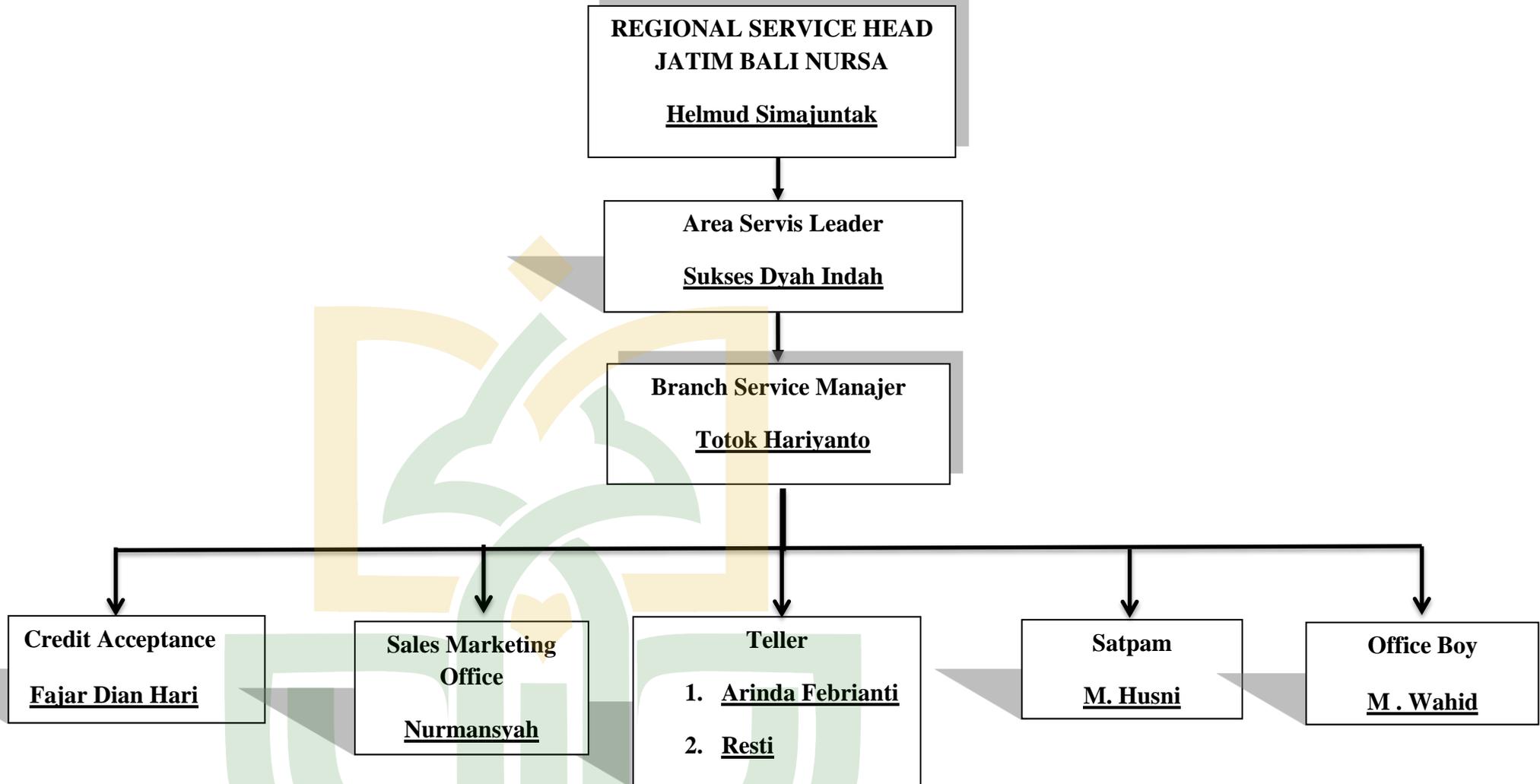
Alamat : Jln. Baladewa No 11 Rogojampi Banyuwangi

Kode pos : 68462

IAIN JEMBER

5. Struktur Organisasi

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi



Sumber : Totok Hariyanto, Wawancara, 7 April 2016

Uraian jabatan

a. Branch Service Manajer

Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Memimpin Kantor Cabang Pembantu selaku pembantu dari pimpinan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi dalam usaha mencapai tujuan PT BTPN, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang.
- 2) Menjaga dan membina nama baik PT Bank Bank Tabungan Pensiunan Nasional.
- 3) Menyetujui penerimaan dan pengeluaran uang sesuai dengan batas limit yang telah ditentukan.
- 4) Meneliti dan menganalisa kegiatan operasi yang memungkinkan perluasan dan pengembangan operasi diwilayah tersebut.
- 5) Menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.
- 6) Mengadakan pembagian tugas dan koordinasi dalam pelaksanaan kerja serta melakukan evaluasi agar pelaksanaannya sejalan dengan program kerja.
- 7) Bertanggung jawab atas terciptanya situasi kerja yang baik.

b. Credit Acceptance

Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi Credit Acceptance juga bertugas sebagai customer service sebagai berikut :

Tabel 3.1
Tugas Credit Acceptance dan Customer Service

Credit Acceptance	Customer Service
1. Memeriksa dokumen nasabah yang akan meminjam. 2. Menyetujui atau menolak permohonan kredit yang diajukan oleh debitur.	1. Pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening 2. Pelayanan informasi 3. Pelayanan keluhan 4. Pelayanan administrasi 5. Pekerjaan administrative 6. Pelayanan solusi

Sumber : Fajar Dian Hari, Wawancara, 5 April 2016

c. Sales Marketing Office

- 1) Peran sebagai promosi yaitu sebagai bagian yang memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat, mulai produk yang dibuat oleh perusahaan tersebut.
- 2) Peran sebagai sales yaitu pemasaran yang bertugas menghasilkan pendapatan bagi perusahaan dengan cara menjual produk perusahaan tersebut.
- 3) Peran dalam konsep komunikasi pemasaran yaitu organisasi pemasaran yang berperan menjalin hubungan dengan nasabah dan masyarakat serta menjembatani antara perusahaan dan lingkungan eksternal.
- 4) Peran dalam bidang pengembangan dan riset yaitu pemasaran

memiliki tugas untuk menyerap informasi dan menyampaikan kepada perusahaan tentang segala sesuatu yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas dan penjualan produk. (Nurmansyah, Wawancara, 15 April 2016)

d. Teller

Tugas dan tanggung jawab teller sebagai berikut :

Tabel 3.2
Tugas dan tanggung jawab teller di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

Kas	Penyalur Dana
1. Memberikan pelayanan nasabah yaitu pencairan dana pembiayaan/kredit.	1. Memberikan layanan
2. Memastikan proses transaksi seluruh aplikasi loket telah dilakukan dengan benar.	pengambilan gaji pensiunan
3. Memastikan proses transaksi pelunasan telah dilakukan dengan benar.	nasabah
4. Melakukan over ride sesuai dengan kewenangan.	2. Memberikan layanan prima kepada nasabah yang sedang sakit
5. Memastikan proses transaksi remittance telah dientry dan divalidasi dengan benar.	
6. Memastikan proses aktivitas pendukung pelayanan telah tersedia.	

Sumber : Rere, Wawancara, 5 April 2016

Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi teller mempunyai dua fungsi yaitu sebagai penyalur dan kas. Setiap teller mempunyai tugas masing-masing sesuai dengan tugasnya..

e. Office Boy

Tugas dan tanggung jawab Office Boy sebagai berikut :

Tabel 3.3
Tugas dan tanggung jawab Office Boy di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

Dalam dan Luar Gedung	Lain-lain
1. Kebersihan lantai banking hall depan dan belakang	1. Membantu membeli makan untuk karyawan
2. Kebersihan kaca teras, halaman depan dan samping kantor	2. Membantu satpam membantu parkir dan lalu lintas kendaraan
3. Kebersihan toilet nasabah dan karyawan	3. Membantu karyawan mengangkat / memilih barang yang tidak terpakai untuk disimpan / dikeluarkan.
4. Ketersediaan tissue, sabun, gayung, ember, bak sampah dan kecukupan air dalam ember/bak.	4. Tidak meninggalkan kantor saat jam kerja.
5. Kebersihan musolla	
6. Ketersediaan dan kebersihan gelas air minum untuk nasabah dan karyawan	
7. Kebersihan pelatan kerja dan kerapian pantry	

Sumber : Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi, 2016

f. Satpam

Tugas dan tanggung jawab Satpam adalah:

- 1) Pengawasan pengambilan uang ke Bank lain.
- 2) Pengawasan pengambilan uang ke deposan dan pihak ketiga.

- 3) Pengawasan pengiriman uang dari Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi ke Bank Lain.
- 4) Pengawasan pengiriman uang dari Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi ke kas bayar

6. Prosedur Layanan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

a. Mekanisme operasional

Daerah operasional lembaga atau wilayah kerja, Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi., sesuai dengan pengamatan peneliti jam operasional atau jam pelayanan untuk nasabah/debitur yaitu :

Tabel 3.4
Mekanisme Operasional di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

No	Hari	Pukul
1	Hari ke 1	07.00 – 15.00
2	Hari ke 2	08.00- 15.00
3	Hari ke 3	seterusnya 08.00 – 15.00

Sumber : Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi, 2106

Catatan : Pada tahun 2015 jam operasional layanan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi mengalami perubahan.

b. Bidang Usaha

Bidang usaha yang dilakukan oleh Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi di dalam memberikan pelayanan pada masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 3.5
Bidang Usaha di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang
Pembantu Rogojampi Banyuwangi

No	Menghimpun dana	Menyalurkan dana	Layanan Sosial	BTPN Wow
1	Kredit Pensiun Sejahtera	Kredit pensiun	Penyuluhan Kesehatan dan Informasi Kesehatan	Kepercayaan Bank kepada nasabah yang mempunyai usaha kurang lebih 6 bulan menjadi agen perbankan.
2	Kredit Pensiun Sejahtera Plus	Kredit Karyawan	Pelatihan Wirausaha	
3	Tabungan Citra Pensiun		Pemeriksaan kesehatan pada cabang yang memiliki layanan kesehatan	

Sumber : Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi, 2016

c. Aktivitas yang merupakan Pelayanan Jasa Perbankan

1) Kliring

Kliring adalah penyelenggaraan utang-piutang antar bank yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia.

2) Transfer

Transfer adalah pengiriman uang melalui system perbankan dari suatu tempat ke tempat lain atas permintaan nasabah untuk disampaikan kepada seseorang atau suatu badan usaha.

d. Standart Layanan

Standart layanan yang diberikan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi kepada nasabah sebagai berikut :

Tabel 3.6
Standart Layanan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

Standart Persiapan Sebelum Layanan	Standart Layanan Teller	Standart Layanan Customer Service dalam Penyelesaian Keluhan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan banking hall 2. Kebersihan toilet 3. Kelengkapan peralatan di meja kerja 4. Kelengkapan peralatan elektronik 5. Kebersihan area 6. Kelengkapan ketersediaan formulir dan brosur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghitung uang (manual / mesin) 2. Konfirmasi jumlah uang 3. Menunjukkan validasi kepada nasabah 4. Menawarkan bantuan lain kepada nasabah 5. Mengucapkan terima kasih 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tunjukkan empati dan minta maaf 2. Meminta identitas nasabah 3. Pengisian formulir 4. Tanyakan detail permasalahan 5. Konfirmasi keluhan yang dipahami nasabah 6. Sampaikan jangka waktu penyelesaian keluhan 7. Menawarkan bantuan lain kepada nasabah 8. Mengucapkan terima kasih

Sumber : Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi,2016

e. Sasaran Mutu layanan

- 1) Berinteraksi dengan nasabah kami guna memahami kebutuhan nasabah
- 2) Memberikan energi positif kepada para nasabah melalui layanan dan antusiasme kami
- 3) Meningkatkan pengembalian investasi dengan kinerja yang unggul
- 4) Memungkinkan para nasabah dan karyawan untuk mewujudkan potensi diri mereka secara signifikan melalui program pemberdayaan kami

B. Penyajian Data dan Pengujian Hipotesis

1. Mutu Layanan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

a. Penyajian data

Penelitian ini menggunakan metode kuantatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi pada 4-30 April 2016. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

Analisis terhadap pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner yang telah

disebarkan kepada nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi. Analisis yang digunakan sebagai berikut :

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. Kreteria untuk menguji kuesioner atau angket yaitu menggunakan $dk = n - 2$ ketentuan sebagai berikut :

$r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid

$r_{hitung} < r_{tabel}$ maka di katakan tidak valid



Tabel 3.7
Hasil uji validitas

Uji Validitas Mutu Layanan (X)			
Pernyataan	<i>r_{hitung}</i>	<i>r_{tabel}</i>	Status
Q1	0,436	0,2039	Valid
Q2	0,404	0,2039	Valid
Q3	0,329	0,2039	Valid
Q4	0,410	0,2039	Valid
Q5	0,465	0,2039	Valid
Q6	0,450	0,2039	Valid
Q7	0,498	0,2039	Valid
Q8	0,518	0,2039	Valid
Q9	0,389	0,2039	Valid
Q10	0,267	0,2039	Valid
Q11	0,403	0,2039	Valid
Q12	0,377	0,2039	Valid
Q13	0,297	0,2039	Valid
Q14	0,252	0,2039	Valid
Q15	0,306	0,2039	Valid
Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)			
Q16	0,681	0,2039	Valid
Q17	0,481	0,2039	Valid
Q18	0,324	0,2039	Valid
Q19	0,518	0,2039	Valid
Q20	0,408	0,2039	Valid
Q21	0,695	0,2039	Valid

Sumber : Data Primer di olah 2016

Berdasarkan hasil uji pada tabel 3.7 menggunakan SPSS 21 dikatakan valid apabila $dk = n-2$ ($93-2= 91$) yaitu 0,2039 dengan tingkat signifikan 5% atau 0,05 maka semua butir atau pertanyaan di atas dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2) Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan akurasi, ketepatan dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel. Pengujian reliabilitas dilakukan hanya pada indikator-indikator konstruk yang telah melalui pengujian validitas dan dinyatakan valid. Program

SPSS 21 memberikan fasilitas untuk menguji reliabilitas yaitu dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6.

Tabel 3.8
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.642	21

Sumber : Data SPSS di olah 2016

Adapun kriteria indeks reliabilitas adalah 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

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 3.7 diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar $0,642 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel pada tabel diatas adalah reliabel. (Sugiono, 2014 : 242)

b. Pengujian Hipotesis

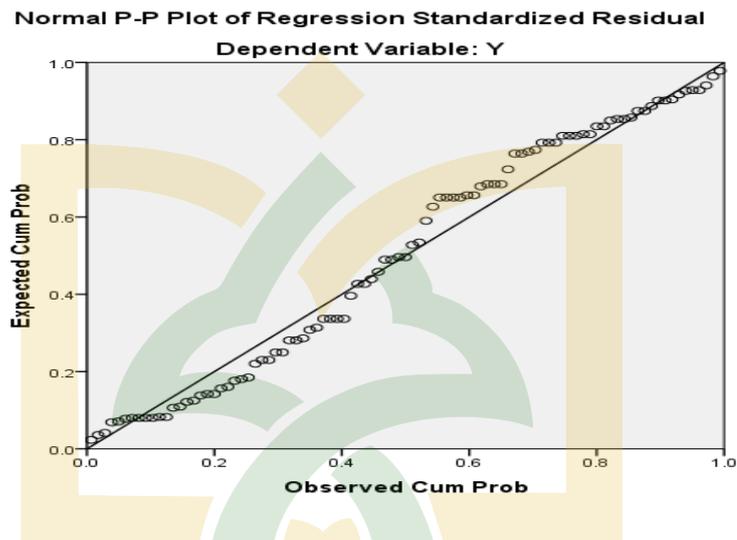
1) Uji Asumsi Klasik

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

a. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian SPSS, Normal Probability Plot yang terbentuk adalah sebagai berikut :

Gambar 3.2
Uji Normalitas Data

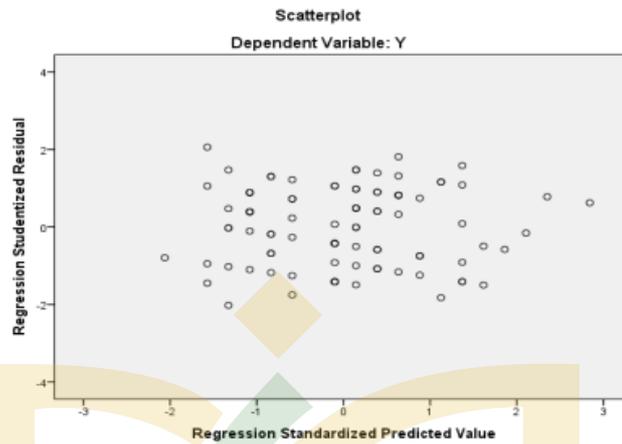


Jika dilihat berdasarkan grafik di atas, maka data dari semua data berdistribusi normal. Hal ini karena semua data menyebar mengikuti garis normalitas.

b. Uji Hiteroskedastisitas

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

Gambar 3.3
Uji Heteroskedastisitas



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

Dari grafik scatterplots 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 heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan nasabah.

c. Uji Multikolinieritas

Uji *multikolinieritas* bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (*indeendent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi antar variabel *independent*. Untuk mendeteksi ada tidaknya *multikolinieritas* dalam model regresi adalah dengan melihat 1) nilai *tolerance* dan lawannya 2) *variance inflation*

factor(VIF). Apabila terdapat variabel independent yang memiliki nilai *tolerance* < 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 versi 21 for windows :

Tabel 3.9
Nilai VIF Variabel bebas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X	1.000	1.000

sumber : Data SPSS di olah 2016

Pada tabel 3.9 dapat dijelaskan bahwa uji *multikolineritas* model regresi tidak terjadi kolerasi antar variabel independ. 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.

2) Analisis Linier Sederhana

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi sederhana. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas(*independent*) yaitu Mutu layanan terhadap variabel terkait(*dependent*) yaitu kepuasan nasabah.

Besarnya pengaruh variabel independent (mutu layanan) dengan variabel dependent (kepuasan nasabah) secara bersama-sama dapat di hitung melalui suatu persamaan regresi sederhana.

Berdasarkan perhitungan melalui SPSS 22 diperoleh hasil regresi sebagai berikut :

Tabel 3.10
Persamaan Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.858	3.252		4.876	.000
X	.161	.052	.309	3.102	.003

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data SPSS di olah 2016

Dari hasil analisis di atas dapat dilihat model regresi sederhana dimana $\hat{Y} = a+bx$ berdasarkan hasil perhitungan maka persamaan sebagai berikut $\hat{Y} = 15,858 + 0,161X$ yang mana a = 15,858 dan beta = 0,161 serta harga t hitung

dan tingkat signifikansi =0,003 dengan ketentuan sebagai berikut :

a) Konstanta sebesar 15,858 ini menunjukkan besarnya nilai kepuasan nasabah dan jika variabel mutu layanan sama dengan nol. Dalam penelitian ini kepuasan nasabah masih bernilai positif meskipun tanpa variabel mutu layanan dipengaruhi oleh faktor lain.

b) Koefesien regresi sebesar 0,309 menyatakan bahwa setiap penambahan tanda (+) 1 satuan maka mutu layanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,309. Sebaliknya, jika mutu layanan mengalami penurunan tanda (-) 1satuan maka kepuasan nasabah diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,309. Jadi tanda (+) menyatakan hubungan yang searah, dimana kenaikan atau penurunan variabel X (mutu layanan) akan mengakibatkan kenaikan atau penurunan variabel Y (kepuasan nasabah).(Ridwan & Sunarto, 2013 : 305)

3) Analisis Uji Hipotesis t (Uji Parsial)

Untuk membuktikan secara parsial apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi. Maka dapat dilakukan dengan uji t sebagai berikut :

Ha : diduga ada pengaruh yang signifikan antara Mutu Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan

Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi
Banyuwangi

H₀ : diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara Mutu Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

Berikut hasil dari uji t dari SPSS Versi 21 yaitu :

Tabel 3.11
Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.858	3.252		4.876	.000
X	.161	.052	.309	3.102	.003

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data SPSS di olah 2016

Dari hasil perhitungan t tabel dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df = 93 - 2 = 91$ dengan signifikansi 5% atau 0,05 adalah 1,661. Sedangkan perhitungan t hitung sebesar 3,102 , maka nilai t hitung $>$ t tabel atau $3,102 > 1,661$ maka H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Jadi, Mutu Layanan berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

2. Mutu Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

a. Penyajian data

Penelitian ini menggunakan metode kuantatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi pada 4-30 April 2016. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

Analisis terhadap pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner yang telah disebarkan kepada nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi. Analisis yang digunakan sebagai berikut :

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. Kreteria untuk menguji kuesioner atau angket yaitu menggunakan $dk = n - 2$ ketentuan sebagai berikut :

$$r_{hitung} > r_{tabel} \text{ maka dikatakan valid}$$

$r_{hitung} < r_{tabel}$ maka di katakan tidak valid

Tabel 3.12
Hasil uji validitas

Uji Validitas Mutu Layanan (X)			
Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
Q1	0,436	0,2039	Valid
Q2	0,404	0,2039	Valid
Q3	0,329	0,2039	Valid
Q4	0,410	0,2039	Valid
Q5	0,465	0,2039	Valid
Q6	0,450	0,2039	Valid
Q7	0,498	0,2039	Valid
Q8	0,518	0,2039	Valid
Q9	0,389	0,2039	Valid
Q10	0,267	0,2039	Valid
Q11	0,403	0,2039	Valid
Q12	0,377	0,2039	Valid
Q13	0,297	0,2039	Valid
Q14	0,252	0,2039	Valid
Q15	0,306	0,2039	Valid
Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)			
Q16	0,681	0,2039	Valid
Q17	0,481	0,2039	Valid
Q18	0,324	0,2039	Valid
Q19	0,518	0,2039	Valid
Q20	0,408	0,2039	Valid
Q21	0,695	0,2039	Valid

Sumber : Data Primer di olah 2016

Berdasarkan hasil uji pada tabel 3.7 menggunakan SPSS 21 dikatakan valid apabila $dk = n-2$ ($93-2= 91$) yaitu 0,2039 dengan tingkat signifikan 5% atau 0,05 maka semua butir atau pertanyaan dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{table}$.

2) Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan akurasi, ketepatan dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel. Pengujian reliabilitas dilakukan hanya pada indikator-indikator konstruk yang telah

melalui pengujian validitas dan dinyatakan valid. Program SPSS 21 memberikan fasilitas untuk menguji reliabilitas yaitu dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6.

Tabel 3.13
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.642	21

Sumber : Data SPSS di olah 2016

Adapun kriteria indeks reliabilitas adalah 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

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 3.7 diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar $0,642 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel pada tabel diatas adalah reliable. (Sugiono, 2014 : 242)

b. Pengujian Hipotesis

1) Uji Asumsi Klasik

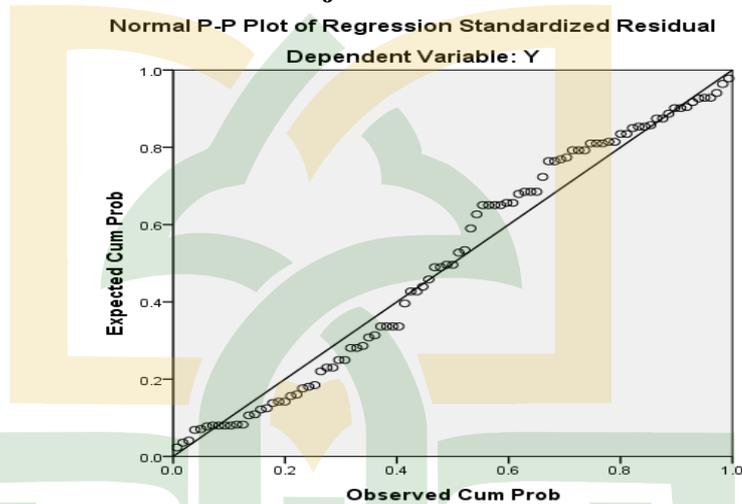
Uji asumsi klasik dilakukan untuk mendapatkan model regresi yang baik, maka harus terbebas dari penyimpangan data

yang diantaranya adalah terhindar dari adanya normalitas, heteroskedastisitas dan auto kolerasi.

a) Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian SPSS, Normal Probability Plot yang terbentuk adalah sebagai berikut :

Gambar 3.4
Uji Normalitas Data

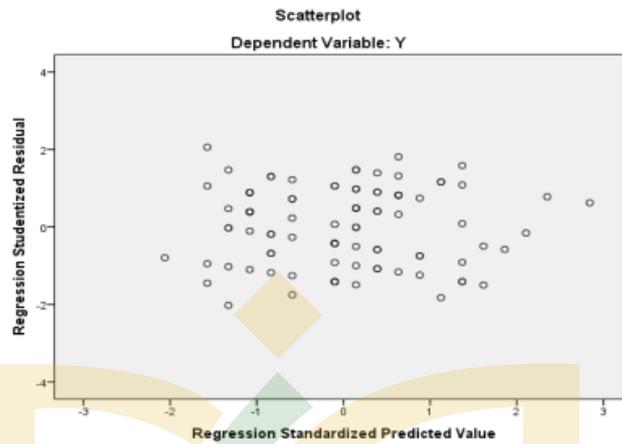


Jika dilihat berdasarkan grafik di atas, maka data dari semua data berdistribusi normal. Hal ini karena semua data menyebar mengikuti garis normalitas.

b) Uji Hiteroskedastisitas

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

Gambar 3.5
Uji Heteroskedastisitas



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

Dari grafik scatterplots 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 heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan nasabah.

c) Uji Multikolineritas

Uji *multikolineritas* bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (*indeendent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi antar variabel *independent*. Untuk mendeteksi ada tidaknya *multikolineritas* dalam model regresi adalah dengan melihat 1) nilai *tolerance* dan lawannya 2) *variance inflation factor*(VIF). Apabila terdapat variabel independent yang

memiliki nilai *tolerance* < 0,10 dan VIF >10, maka menunjukkan adanya *multikolinieritas* 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 *multikolinieritas* antar variabel independen dalam model regresi.

Berikut ini hasil pengujian multikolinieritas menggunakan SPSS versi 21 for windows :

Tabel 3.14
Nilai VIF Variabel bebas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X	1.000	1.000

sumber : Data SPSS di olah 2016

Pada tabel 3.9 dapat dijelaskan bahwa uji *multikolinieritas* model regresi tidak terjadi kolerasi antar variabel independ. 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 *multikolinieritas* antara variabel independen dalam model regresi.

2) Analisis Regresi Sederhana

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi sederhana. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas(*independent*) yaitu Mutu layanan terhadap variabel terkait(*dependent*) yaitu kepuasan nasabah.

Besarnya pengaruh variabel independent (mutu layanan) dengan variabel dependent (kepuasan nasabah) secara bersama-sama dapat di hitung melalui suatu persamaan regresi sederhana.

Berdasarkan perhitungan melalui SPSS 22 diperoleh hasil regresi sebagai berikut :

Tabel 3.15
Persamaan Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.858	3.252		4.876	.000
X	.161	.052	.309	3.102	.003

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data SPSS di olah 2016

Dari hasil analisis di atas dapat dilihat model regresi sederhana dimana $\hat{Y} = a+bx$ berdasarkan hasil perhitungan maka persamaan sebagai berikut $\hat{Y} = 15,858 + 0,161X$ yang mana a = 15,858 dan beta = 0,161 serta harga t hitung dan tingkat signifikansi =0,003 dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 15,858 ini menunjukkan besarnya nilai kepuasan nasabah dan jika variabel mutu layanan sama dengan nol. Dalam penelitian ini kepuasan nasabah masih bernilai positif meskipun tanpa variabel mutu layanan dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Koefisien regresi sebesar 0,309 menyatakan bahwa setiap penambahan tanda (+) 1 satuan maka mutu layanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,309. Sebaliknya, jika mutu layanan mengalami penurunan tanda (-) 1satuan maka kepuasan nasabah diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,309. Jadi tanda (+) menyatakan hubungan yang searah, dimana kenaikan atau penurunan variabel X (mutu layanan) akan mengakibatkan kenaikan atau penurunan variabel Y (kepuasan nasabah).

3) Uji Koefisien Determinasi

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

Tabel 3.16
Koefesien Determinasi Adjusted R Square
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.309 ^a	.096	.086	2.03447	.096	9.620	1	91	.003

a. Predictors: (Constant), X(mutu layanan)

b. Dependent Variable: Y (Kepuasan Nasabah)

Sumber : Data SPSS di olah 2016

Hasil dari tabel Model Summary, pada bagian ini ditampilkan nilai $R = 0,309$ dan koefesien Determinasi (R Square) sebesar $0,096$. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi sebesar $9,6\%$ oleh mutu layanan (X), sedangkan sisanya ($100\% - 9,6\% = 90,4\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. R_{Square} berkisar pada angka 0 sampai 1 , dengan catatan semakin kecil angka R_{Square} , semakin lemah hubungan kedua variabel. Artinya mutu layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar $9,6\%$ dan sisanya $90,4\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti misalnya kinerja, keandalan, daya tahan, ketepatan, fasilitas dll.

C. Pembahasan

Analisis dan Interpretasi

1. Mutu Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

Dari hasil perhitungan t tabel dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df = 93 - 2 = 91$ dengan signifikansi 5% atau 0,05 adalah 1,661. Sedangkan perhitungan t hitung sebesar 3,102, maka nilai t hitung $>$ t tabel atau $3,102 > 1,661$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Jadi, Mutu Layanan berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

Mutu layanan adalah bagaimana cara pemasar dalam memuaskan hati nasabah. Untuk memuaskan hati nasabah, kita perlu mengetahui dan memahami apa saja yang dibutuhkan nasabah dan berusaha paling tidak memenuhi harapan-harapan yang mendasar. Kebutuhan nasabah tidak hanya mengenai barang atau jasa tetapi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil kuesioner yang di berikan kepada nasabah tentang mutu layanan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi menentukan kepuasan bagi nasabah. Berikut hasil wawancara dengan beberapa karyawan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

Wawancara dilakukan oleh bapak Totok Hariyanto Branch Service Manajer 8 April 2016 :

Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi memberikan layanan operasional

pada awal bulan jam 07.00 – 15.00 selanjutnya jam 08.00 -15.00. Tujuannya untuk memberikan rasa nyaman kepada nasabah karena setiap awal bulan banyak nasabah yang berdatangan sebelum jam layanan operasional. Untuk memuaskan hati nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi harus mampu memahami kebutuhan nasabah. Maka dari itu Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi memiliki cara tersendiri dalam memuaskan hati nasabah. Salah satu caranya adalah setiap awal bulan memberikan program daya yang terdiri dari pemeriksaan gratis, konsultasi dokter. Setiap pengajuan kredit karyawan memberikan jadwal agar nasabah tidak menunggu terlalu lama.

Wawancara dilakukan oleh bapak Angga selaku pengganti Branch Service Manajer 13 April 2016 :

Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi mempunyai tujuh orang karyawan sehingga memungkinkan mengerjakan tugasnya secara rangkap seperti halnya credit acceptance rangkap customer service, satpam tidak hanya menjaga keamanan namun juga membantu pekerjaan customer service. Salah satu cara karyawan dalam sistem penerimaan nasabah yaitu

- 1) Ketika nasabah datang ke Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi satpam menghampiri nasabah untuk menayakan keperluan nasabah.

2) Jika nasabah mengambil gaji pensiun, satpam mengarahkan untuk mengumpulkan buku rekeningnya kepada teller. Tetapi jika mengajukan kredit di arahkan kepada credit acceptance dan jika bertemu dengan marketing bisa menelfon terlebih dahulu.

Dari kedua hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mutu layanan yang diberikan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi berbeda dengan bank-bank pada umumnya.

2. Mutu Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara langsung dengan penggunaan angket yang diajukan kepada nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi dan diisi oleh para nasabah maka dijelaskan sebagai berikut :

Nilai $R = 0,309$ dan koefisien Determinasi (R^2) sebesar $0,096$. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi sebesar $9,6\%$ oleh mutu layanan (X), sedangkan sisanya ($100\% - 9,6\% = 90,4\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. R^2 berkisar pada angka 0 sampai 1, dengan catatan semakin kecil angka R^2 , semakin lemah hubungan kedua variabel. Artinya mutu layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar $9,6\%$ dan sisanya

90,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti misalnya kinerja, keandalan, daya tahan, etika, fasilitas dll.

Berdasarkan hasil diatas kepuasan nasabah terbentuk dari bagaimana cara perbankan dalam melayani nasabahnya. Dalam penelitian ini pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan nasabah dinyatakan cukup mempengaruhi dikarenakan banyak nasabah yang merasa puas dengan layanan yang diberikan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi dalam pengambilan gaji pensiunan.

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi yaitu :

1. Menurut hasil survei tim audit pada tanggal 15 April 2016 Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi tergolong KCP terbaik di Banyuwangi dalam melayani nasabah pensiunan dengan berbagai strategi yang diberikan.
2. Jika terdapat nasabah yang sakit dan tidak berjalan untuk masuk keruangan kantor maka Branch Sales Manajer dan Teller menghampiri nasabah yang ingin mengambil gaji pensiun dengan persyaratan masih dalam area Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

3. Dalam kegiatan operasional setiap hari karyawan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi menggunakan bahasa using atau bahasa adat daerah banyuwangi sedangkan bahasa indonesia di gunakan jika diperlukan.
4. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi menjadi pilihan utama bagi para nasabah pensiunan, dikarenakan karyawan mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan nasabah, nasabah tidak terlalu rumit untuk bertemu dengan nasabah sehingga nasabah mengenal dengan akrab satu persatu dari ketujuh karyawan.

Sesuai dengan teori dari vincent Gasperz menyatakan bahwa tujuan utama dari nasabah dalam menggunakan suatu produk adalah untuk memaksimumkan kepuasan total (Total Satisfication). Artinya, tujuan utama nasabah adalah mencari kepuasan di setiap layanan yang diberikan. Adapun cara untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu Minat membeli ulang, Merekomendasikan kepada orang lain.