

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL *BANKING SERVICE QUALITY (BSQ)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPR
ADY PUSAT JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember

Unuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Ekonomi Islam

Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Muhammad Masrur

NIM.E20151234

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER

FAKULTAS EKONOMI ISLAM

JULI 2020

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL BANKING SERVICE QUALITY
(BSQ) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT.BPR ADY PUSAT JEMBER

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Ekonomi Islam
Program Study Perbankan Syariah

Oleh:

MUHAMMAD MASRUR ABDULLAH

NIM: E20151234

Disetujui Pembimbing



NUR HIDAYAT, SE., M.M

NUP.201603132

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL *BANKING SERVICE QUALITY*
(BSQ) TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN PT BPR ADY PUSAT JEMBER

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Senin

Tanggal: 20 Juli 2020

Tim Penguji

Ketua



Nikmatul Masturoh, S.H.I., M.E.I
NIP. 19820922 200901 2005

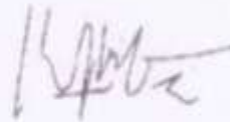
Sekretaris



Nur Alifah Fajaryah, SE, MSA

Anggota:

1. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E, M.Si
2. Nur Hidayat, S.E, MM



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001

MOTTO

.....وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ.....

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya.¹



¹ Al-Qur'an, 5:2

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Ummi (Hj. Siti Aminah) yang tiada mengeluh dalam membesarkan, mendidik, merawat, dan medo'akan saya hingga saat ini. Abi (H. Abdullah) pahlawan yang tidak pernah lelah dalam berkorban, mengayomi, mendukung, serta mendukung baik secara material, moral, maupun spiritual.
2. Kepada pengasuh Pondok Pesantren Al-Anwar (Kh. Thoha Mochtar) yang selalu memotivasi hidup saya.
3. Kepada kedua kakak saya (M. Aziz Muslim dan Luluk Qibtiyatus Sa'idah) yang selalu mendorong saya dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Kepada adik saya (Naqiyah Fithrotin Nisa') yang menjadi penyemangat saya
5. Kepada kedua keponakan saya (Ali Hasan Aziz dan Ahmad Syarif Azizi)
6. Kepada senior saya (Habibi Mahmud) yang telah membantu saya
7. Kepada sahabat-sahabat saya yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Almamater saya IAIN Jember

IAIN JEMBER

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'amin, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan iman dan islam yang telah memberikan mu'jizat Al-Qur'an kepada Nabi Muhammad SAW agar senantiasa manusia dapat berfikir menggunakan akal dan beriman menggunakan hati. Sholawat serta Salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabat. Karena beliau adalah yang telah menuntun ummat manusia dari kebodohan menuju arah yang terang benderang dan ilmiah penuh keselamatan yakni agama Islam.

Dengan berbekal ridho dari kedua orang tua dan keluarga, serta guru-guru, penulis telah menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir dengan judul:
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL *BANKING SERVICE QUALITY* (BSQ) TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN PT. BPR ADY PUSAT JEMBER.

Dengan menyadari bahwa terselesainya skripsi ini, adalah karena bantuan do'a restu, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak baik moral maupun material. Oleh karena itu dengan penuh hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE. MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.SI selaku Ketua Jurusan Ekonomi
4. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, SE, M.M selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah
5. Bapak Nur Hidayat, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah rela meluangkan waktu untuk membimbing saya sampai terselesainya skripsi ini.
6. Segenap Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
7. Bapak. Rudi Setiawan, SE selaku Direktur PT. BPR ADY Pusat Jember yang telah memberikan izin untuk penelitian dan memberikan informasi yang dibutuhkan.

Mudah-mudahan amal baik tercatat sebagai amal shalih dan mendapatkan balasan pahala dan limpahan rahmat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam pembahasan dan penulisan skripsi ini masih ada kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang konstruktif selalu penulis harapkan dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini, penulis hanya berharap kepada Allah SWT, semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat dan barokah baik bagi penulis sendiri maupun pembaca. *Amin yarobbal ,,alamin.*

Jember, 28 Juli 2020Penulis

Muhammad MasrurE20151234

ABSTRAK

Muhammad Masrur, Nur Hidayat, SE., M.M., 2020: Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model *Banking Service Quality (BSQ)* Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember.

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*service exelent*) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat tersebut, masing-masing bank harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik untuk nasabahnya”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan model *Banking Service Quality (BSQ)* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember? Apakah ada pengaruh signifikan pengaruh kualitas pelayanan dengan model *Banking Service Quality (BSQ)* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember?

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa sebesar apa pengaruh kualitas pelayanan dengan model *Banking Service Quality (BSQ)* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember, serta untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh kualitas pelayanan dengan model *Banking Service Quality (BSQ)*.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan sampel sebanyak 100 responden. Sampel ini diambil dengan teknik sampling. Instrumen pengambilan data berupa kuesioner serta menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan cara membandingkan antara thitung dengan ttabel (1966), thitung > ttabel berpengaruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel X1 $0,621 < 1966$ tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah, X2 $3,556 > 1966$ ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah, X3 $0,451 < 1966$ tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah, X4 $2,788 > 1966$ ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah, X5 $5,083 > 1966$ ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah, X6 $5,840 > 1966$ ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2), nilai R Square sebesar (0,973) yang artinya pelayanan dalam dimensi *BSQ* memberikan kontribusi sebesar 97,3% terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Banking Service Quality (BSQ)*, Kepuasan Nasabah.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| COVER | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah1 | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 12 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 12 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 12 |
| E. Ruang Lingkup Penelitian..... | 13 |
| F. Definisi Operasiona | 15 |
| G. Asumsi Penelitian..... | 22 |
| H. Hipotesis Penelitian | 23 |
| I. Metode Penelitian..... | 23 |
| a. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 23 |
| b. Populasi dan Sampel | 24 |
| c. Sumber Data | 25 |
| d. Teknik Pengumpulan Data..... | 26 |
| e. Analisis Data..... | 27 |
| J. Simtematika Pembahasan | 31 |
| BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN | 33 |
| A. Kajian Kepustakaan | 33 |

| | |
|--|-----------|
| B. Kajian Teori..... | 44 |
| 1. Dimensi Kualitas Pelayanan | 44 |
| 2. Konsep Kualitas Pelayanan | 45 |
| 3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 47 |
| a. Survey Kepuasan Pelanggan..... | 47 |
| b. Sistem Keluhan dan Saran..... | 48 |
| c. Pembeli Bayangan | 48 |
| d. Analisis Pelanggan Yang Beralih Pada Perusahaan Lain..... | 49 |
| e. Kepuasan Nasabah | 49 |
| BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS | 51 |
| A. Gambaran Objek Penelitian | 51 |
| 1. Sejarah PT. BPR ADY Pusat Jember | 51 |
| 2. Visi dan Misi PT. BPR ADY Pusat Jember..... | 53 |
| 3. Struktur Organisasi..... | 54 |
| 4. Kegiatan Usaha PT. BPR ADY Pusat Jember | 63 |
| 5. Produk dan Layanan PT. BPR ADY Pusat Jember | 64 |
| 6. Strategi Pemasaran di PT. BPR ADY Pusat Jember | 67 |
| B. Penyajian Data | 67 |
| 1. Deskriptif Variabel Penelitian..... | 67 |
| C. Analisis dan Pengujian Hipotesis | 73 |
| 1. Uji Validitas..... | 73 |
| 2. Uji Reliabilitas | 66 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | 68 |
| 4. Analisis Regresi Linier Berganda | 81 |
| 5. Uji R^2 (<i>Adjusted R Square</i>)..... | 84 |
| 6. Uji t Parsial | 86 |
| D. Pembahasan..... | 88 |
| BAB IV PENUTUP | 94 |
| A. Kesimpulan | 94 |
| B. Saran | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA | 97 |

Lampran-lampiran yang berisi

1. Junal penelitian
2. Pernyataan keaslian tulisan
3. Matrik penelitian
4. Kuesioner
5. Identitas responden
6. Jawaban responden
7. Dokumentasi
8. Surat izin penelitian
9. Surat selesai penelitian
10. Biodata



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| 1.1 Perkembangan Babk di Indonesia..... | 3 |
| 2.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu | 32 |
| 3.1 Skala <i>Likert</i> 58..... | 68 |
| 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 68 |
| 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 69 |
| 3.4 Karakteristik Berdasarakan Pendidikan..... | 70 |
| 3.5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan | 71 |
| 3.6 Lama Menjadi Nasabah..... | 72 |
| 3.7 Hasil Uji Validasi X..... | 74 |
| 3.8 Hasil Uji Validasi Y | 76 |
| 3.9 Hasil Uji Reliabilitas X | 77 |
| 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Y | 77 |
| 3.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 82 |
| 3.12 Uji Adj R ² (<i>Adjusted R Square</i>)..... | 85 |
| 4.13 Uji T Parsial..... | 86 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------|----|
| 3.1 Struktur Organisasi | 55 |
| 3.2 Uji Normalitas | 79 |
| 3.3 Uji Heteroskedastisitas | 80 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

1. Perkembangan Perbankan di Indonesia.

Krisis perbankan yang parah pada kurun waktu 1997-1998 memaksa pemerintah dan BI untuk melakukan pembenahan di sektor perbankan dalam rangka melakukan stabilisasi system keuangan dan mencegahnya terulangnya krisis.¹ Sedangkan pada tahun 2000 sampai sekarang berbagai perkembangan positif pada sektor perbankan sejak dilaksanakannya program stabilisasi tampak pada pemberian kredit yang mulai meningkat dan inovasi yang mulai berjalan.²

Sejauh ini perkembangan lembaga keuangan baik itu bank maupun non bank berkembang sangat pesat, dalam lima tahun terakhir per Januari cukup mencengangkan, pada tahun 2014 jumlah Bank Umum 120, dan Bank Perkreditan Rakyat menjadi 1.636, jumlah kantor Bank Umum adalah 18.612, dan Bank Perkreditan Rakyat 4.697, dengan jumlah asset Bank Umum 4.880.485, dan Bank Perkreditan Rakyat 77.485. Sedangkan, pada tahun 2015 jumlah Bank Umum turun menjadi 119, dan Bank Perkreditan Rakyat naik menjadi 1.643. Jumlah kantor Bank Umum naik menjadi 30.224, dan jumlah kantor Bank Perkreditan Rakyat naik menjadi 4.956, dengan total asset Bank Umum naik menjadi 5.616.012, dan Bank

¹ Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-Dasar Perbankan* (Bandung: CV. PUSTAKA SETIA Press, 2006), 60.

² Ibid., 73.

Perkreditan Rakyat naik pula menjadi 90.052 Pada tahun 2016 Perbankan jumlah Bank Umum turun menjadi 118, dan Bank Perkreditan Rakyat 1.636. Sedangkan jumlah kantor Bank Umum 32.949, dan Bank Perkreditan Rakyat menjadi

5.982, dengan total asset Bank umum 6.095.908, dan Bank Perkreditan Rakyat menjadi 102.242.³

Akan tetapi, pada tahun 2017 perkembangan Perbankan mengalami penurunan, yaitu pada jumlah Bank Umum menjadi 116, dan Bank Perkreditan Rakyat menjadi 1.630. Jumlah Kantor Bank Umum turun pula menjadi 32.713, dan jumlah kantor Bank Perkreditan Rakyat menjadi 6.089, namun asset Bank Umum bertambah menjadi 6.707.258, dan asset Bank Perkreditan Rakyat naik pula 113.527 Pada tahun 2018 jumlah Bank Umum mengalami penurunan menjadi 115, namun hal ini tidak mempengaruhi terhadap jumlah Bank perkreditan Rakyat yakni tetap menjadi 1.630. Sedangkan jumlah kantor Bank Umum bertambah menjadi 32.656, dan jumlah kantor Bank Perkreditan Rakyat bertambah pula menjadi 6.090. Dengan total asset Bank Umum yang semakin meningkat menjadi 6.729.799, dan total asset Bank Perkreditan Rakyat meningkat pula menjadi 113.834. Pada tahun 2019 jumlah bank umum mengalami penurunan yakni dengan jumlah 112, begitu juga dengan jumlah BPR yang mengalami penurunan menjadi 1.593. Untuk jumlah kantor bank umum sebanyak 31.676, sedangkan jumlah kantor BPR menjadi naik sekitar 6.308,

³ Data Bank, www.ojk.go.id. (12 Maret 2019).

dengan total asset bank umum yang semakin meningkat Rp.7.840.316 dan BPR yang meningkat pula menjadi Rp.132.185.

Tabel 1.1

Perkembangan Bank di Indonesia dari tahun 2014 – 2019.

| Tahun | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Jumlah Bank Umum | 120 | 119 | 118 | 116 | 115 | 112 |
| Jumlah BPR | 1.636 | 1.643 | 1.636 | 1.630 | 1.633 | 1.593 |
| Jumlah Kantor Bank Umum | 18.612 | 30.224 | 32.949 | 32.317 | 32.370 | 31.676 |
| Jumlah Kantor BPR | 4.697 | 4.956 | 5.982 | 6.089 | 2.130 | 6.308 |
| Jumlah Asset Bank Umum | 4.880.485 | 5.616.012 | 6.095.908 | 6.707.258 | 6.707.258 | 7.840.316 |
| Jumlah Asset BPR | 77.485 | 90.052 | 102.242 | 113.527 | 113.527 | 132.185 |

Sumber: www.ojk.go.id.

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa perkembangan bank yang ada di Indonesia mengalami naik turun. Hal ini disebabkan dari berbagai macam persaingan di era globalisasi antar perusahaan sangatlah ketat baik di

lembaga keuangan bank maupun non bank, maka sebuah perusahaan harus menerapkan teknik dan strategi yang bagus.

Hal yang menyebabkan perkembangan perbankan yang ada di Indonesia diantaranya adalah, kemajuan teknologi, bertambahnya nasabah yang disebabkan oleh kualitas pelayanan. Faktor kualitas pelayanan merupakan hal yang paling utama agar suatu bank dapat memenangkan persaingan yang terdapat dalam dunia perbankan. Selain itu, yang menjadi upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampainnya dalam memberikan kepuasan nasabah, sehingga menimbulkan kondisi persaingan yang sangat ketat ini.

2. Persaingan.

Di era modern, persaingan antar perusahaan semakin panas dan ketat.

Hal ini ditandai dengan aliran bebas perdagangan, investasi, dan produksi maka dimungkinkan untuk mengidentifikasi di era modern ini mirip dengan yang ada pada abad pertengahan.⁴ Ada beberapa tantangan atau persaingan yang harus dihadapi oleh perusahaan diantaranya adalah:⁵

a. Kepercayaan pelanggan atau nasabah.

Satu dekade terakhir ini juga menghadirkan perkembangan literature berkaitan dengan nilai penting kepercayaan terhadap perkembangan perusahaan itu sendiri. Karena tingkat kepercayaan dari seorang pelanggan atau nasabah menjadi faktor penting dalam

⁴ Zamir Iqbal, *Pengantar Keuangan Islam* (Yogyakarta: Kencana Perdana Media Group Press, 2010), 372.

⁵ *Ibid.*, 374.

menjelaskan baik atau buruknya kinerja perusahaan atau bank tersebut. Maka, hasil riset terbaru dalam aspek ini peringatan bagi pihak internal, sebab kepercayaan dianggap sebagai sesuatu yang sangat penting dalam hal apapun.

b. Munculnya berbagai macam produk.

Munculnya bebrbagai macam produk dapat menimbulkan spesialisai keuangan oleh intermediator yang memilih memberikan pendanaan kepada agen pengusaha dengan tingkat suku bunga tetap didasarkan kepada kontrak yang dilindungi oleh hokum dan negara.

Meskipun ada berbagai macam persaingan perusahaan atau bank tidak boleh putus asa dalam menghadapinya. Selalu ada cara dalam menyelesaikan masalah dan selalu ada cara pula dalam menghadapi persaingan antar perusahaan atau bank.

3. Cara Persaingan.

Berbisnis adalah bagian dari muamalah. Karenanya, bisnis juga tidak terlepas dari hukum-hukum yang mengatur masalah muamalah. Karenanya, persaingan bebas yang menghalalkan segala cara merupakan praktik yang harus dihilangkan karena bertentangan dengan prinsip-prinsip muamalah islami, oleh karena itu harus dihilangkan. Sedangkan praktiki persaingan yang harus dikedepankan adalah bersaing secara sehat, tidak saling menjatuhkan. Dalam berbisnis, setiap orang akan berhubungan dengan pihak-pihak lain seperti rekanan bisnis dan pesaing bisnis. Sebagai hubungan interpersonal, seorang pebisnis muslim tetap harus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada mitra bisnisnya. Hanya saja, tidak mungkin bagi pebisnis muslim bahwa pelayanan

terbaik itu diartikan juga memberikan “servis” dengan hal yang dilarang syariah. Dalam berhubungan dengan rekanan bisnis, setiap pebisnis haruslah memperhatikan aturan-aturan yang berkaitan dengan cara bisnis. Dalam berakad, haruslah sesuai dengan kenyataan tanpa manipulasi. Misalnya saja, memberikan sampel produk dengan kualitas yang sangat baik, padahal produk yang dikirimkan itu memiliki kualitas jelek.

Rasulullah saw. memberikan contoh bagaimana bersaing dengan baik. Ketika berdagang Rasul tidak pernah melakukan usaha untuk menghancurkan pesaing dagangnya. Walaupun ini tidak berarti Rasulullah berdagang seadanya tanpa memperhatikan daya saingnya. Yang beliau lakukan adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan menyebutkan spesifikasi barang yang dijual dengan jujur termasuk jika ada cacat pada barang tersebut. Secara alami, hal-hal seperti ini ternyata justru mampu meningkatkan kualitas penjualan dan menarik para pembeli tanpa menghancurkan pedagang lainnya. Sementara itu, kaitannya dengan cara berbisnis yang islami, negara harus mampu menjamin terciptanya sistem yang kondusif dalam persaingan.

Terdapat beberapa cara untuk bank dalam melakukan persaingan, diantaranya adalah:⁶

- a. Keunggulan Komperatif, adalah suatu hal yang bersifat dapat dibandingkan dengan suatu hal lainnya. Jika hal keunggulan komperatif tercapai, maka perusahaan dapat diartikan memiliki biaya faktor yang unggul dalam menghasilkan sebuah produk, dengan demikian bank tersebut sangat stabil dalam menjalankan sistem operasional perbankan.

⁶ Iwan Purwanto, *Manajemen Strategi* (Bandung: Yrma Widya Press, 2005), 112.

Contoh, perbandingan antar bank yang mana salah satu bank memiliki tingkat suku bunga yang cukup tinggi dalam tabungan.

- b. Keunggulan Skala Ekonomis, jika skala ekonomis produk atau jasa yang melampaui besarnya ukuran pasar nasional yang besar, maka perusahaan secara potensial dapat mencapai keunggulan biaya melalui produk terpusat dan bersaing di tingkat dunia. Skala ekonomis ini juga dapat dilihat dari skala ekonomi logistik, skala ekonomi pemasaran, dan skala ekonomi pembelian sebagai hasil dari kekuatan tawar menawar.
- c. Keunggulan diferensiasi produk, fokus keunggulan diferensiasi produk yang memiliki citra nilai yang khas dibanding bank lain. Contoh, salah satu bank yang selalu berdekatan dengan pasar.
- d. Keunggulan Teknologi, skala ekonomi global dapat juga diperoleh dari kemampuan menerapkan teknologi milik sendiri (Proprietary Technology) di berbagai pasar nasional. 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. 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.

4. Faktor Pemasaran.

Periset akademis Zeithaml, Parasuraman, Malhotra mendefinisikan kualitas jasa online sebagai jasa perluasan dimana situs web memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisiensi dan efektif.⁷ Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam konsep pemasaran, diantaranya adalah:

a. Konsep strategis, perusahaan jasa terkemuka terobsesi dengan pelanggan.

Mereka mempunyai kepekaan yang jelas terhadap kebutuhan pelanggan, mereka juga mengembangkan strategi berbeda untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau nasabah.

b. Komitmen manajemen puncak, perusahaan yang terkemuka dan ternama mempunyai komitmen menyeluruh terhadap jasa. Manajemen mereka tidak hanya melihat kinerja keuangan setiap bulan, tetapi juga kinerja jasa.

c. Standar tinggi, penyedia jasa terbaik menetapkan standar kualitas jasa yang tinggi. Citibank mempunyai standar untuk menjawab panggilan telepon dalam 10 detik dan surat pelanggan dalam dua hari. Hal ini diterapkan ketika ada pelanggan yang bermasalah, jika ini tidak diterapkan, maka akan ada banyak waktu yang terbuang karena satu pelanggan tersebut.

⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, vol. 2 (Jakarta: Erlangga Press, 2009), 54.

5. Faktor Pelayanan.

a. Pelayanan Secara Umum.

Selain itu, yang sangat mempengaruhi dalam memenangkan persaingan, menarik pelanggan, serta mempertahankannya adalah kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja yang sangat penting oleh perusahaan bagi kepuasan nasabah. Apalagi ditambah dengan adanya kantor cabang yang dibuka, serta dilihat dari munculnya produk – produk baru dengan segala macam atribut yang dimiliki oleh setiap bank seperti memberikan bunga yang tinggi, jaminan kredit, berbagai hadiah, fasilitas *on line*, *phone banking*, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), serta fasilitas lainnya.

Dalam dunia perusahaan yang menjadi tolak ukur penilaian masyarakat dalam kepuasan adalah kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kualitas layanan merupakan standard yang harus diupayakan apabila kantor ingin memberikan kontribusi yang optimal pada pemakaian jasa layanan. Kotler menyatakan bahwa kepuasan adalah sesuatu yang dirasakan oleh pelanggan atau nasabah baik itu senang ataupun kecewa, hal ini terjadi ketika seorang pelanggan atau nasabah setelah membandingkan antara kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan – harapannya.⁸ Pelayanan secara umum memiliki karakteristik sebagai berikut:⁹

⁸ Philip Kotler dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*, vol. I (Jakarta: Erlangga Press, 2008), 13.

⁹ Necmi K Avkiran, “*Developing an Instrument to Measure Customer Service Quality Branch Banking*”, vol. 2 (International: Journal Of Marketing, 1994), 10-18.

- Tidak terwujud.
- Tidak terpisahkan.
- Bervariasi.
- Dapat musnah.

b. Jenis-Jenis Pelayanan.

Ada banyak jenis pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan ataupun perbankan dalam hal mencari dan mempertahankan pelanggan atau nasabahnya. Diantara jenis pelayanan tersebut adalah:¹⁰

1. Skala SERVQUAL, yang memiliki karakteristik *Tangibel* (Keterwujudan), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Empathy* (Empati).
2. Skala Banking Service Quality (BSQ), yang memiliki karakteristik *Effectiveness and Assurance* (Kefektifan dan Jaminan), *Access* (Akses), *Price* (Harga), *Tangible* (Keterwujudan), *Service Portfolio* (Portofolio Jasa), *Reliability* (Kehandalan).

Antara pelayan jenis SERVQUAL dan BSQ lebih cenderung pada perusahaan atau perbankan yang berbasis konvensional, sedangkan untuk perusahaan atau perbankan yang berbasis syariah dengan jenis CARTER yang mana karakteristiknya tidak jauh beda dengan SERVQUAL.

Dalam penelitian ini yang menjadi obyek adalah PT. BPR ADY JEMBER PUSAT yang bergerak dalam industri perbankan, dengan menyediakan berbagai produk jasa perbankan yang tersedia untuk semua

¹⁰ Parasuraman A, Berry L, dan Zeithaml V, “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*”, vol. 49 (Internasional: Journal of Marketing, 1985), 41-50.

lapisan masyarakat. Sedangkan, Pokok pembahasan skripsi ini sesuai dengan judul skripsi yakni Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Model *Banking Service Quality (BSQ)* pada Bank Perkreditan Rakyat Anugerah Dharma Yuwana Pusat (BPR ADY) Jember. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan suatu kajian disiplin keilmuan yang berkaitan dengan Manajemen Pemasaran Bank di Perbankan.

Untuk itu kami melakukan penelitian tentang Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dengan Model *Banking Service Quality (BSQ)* pada Bank Perkreditan Rakyat Anugerah Dharma Yuwana Pusat (BPR ADY) Jember. Alasan penulis memilih judul Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Model *Banking Service Quality (BSQ)* pada Bank Perkreditan Rakyat Anugerah Dharma Yuwana Pusat (BPR ADY) Jember adalah karena Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut John Sviokla adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah.¹¹ Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu yang mudah untuk dilakukan sering juga ditemukan masalah – masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidak berhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan mereka.¹²

¹¹ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, “*Manajemen Jasa*” (Yogyakarta: Alfabeta Op. Cit, 2002), 182.

¹² Ibid., 183.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Banking Service Quality (BSQ)* terhadap kepuasan nasabah di BPR ADY Pusat Jember?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi *Banking Service Quality (BSQ)* terhadap kepuasan nasabah di BPR ADY Pusat Jember?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dimensi *Banking Service Quality (BSQ)* terhadap kepuasan nasabah di BPR ADY Pusat Jember.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi *BSQ (Banking Service Quality)* terhadap kepuasan nasabah di BPR ADY Pusat Jember.

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-kajian ilmu ekonomi 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. Dan hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna

sebagai salah satu bentuk atau wujud nyata dari penerapan tugas dan fungsi perguruan tinggi yakni Institut 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

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

Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian suatu penelitian.¹³

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 variabel yang

¹³ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada, 2006), 118.

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

1. Indikator Variabel

Setelah variabel penelitian terpenuhi, kemudian dilanjutkan dengan mengemukakan indikator-indikator variabel yang merupakan rujukan empiris dari variabel yang diteliti. Indikator ini nantinya akan dijadikan sebagai dasar membuat butir-butir atau item pertanyaan dalam angket, interview dan observasi.¹⁴

1) Indikator variabel terikat (Dependen)

Kepuasan nasabah

- a) Presepsi dan ekspektasi nasabah
- b) Sistem keluhan dan saran
- c) Pengalaman dalam proses pelayanan

¹⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Pres, 2015), 38.

- d) Keinginan untuk kembali
- 2) Indikator variabel bebas (Independent)

Kualitas pelayanan

- a) *Effectiveness and Assurance* (Kefektifan dan Jaminan).
- b) *Access* (Akses.)
- c) *Price* (Harga).
- d) *Tangible* (Keterwujudan).
- e) *Service Portofolio* (Portofolio Jasa).
- f) *Reliability* (Kehandalan).

F. Definisi Operasional

1. Layanan

Kotler, menyatakan, bahwa pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud namun berupa tindakan untuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain, seperti pihak perbankan terhadap nasabah, dan hal tersebut tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan dalam bentuk apapun.¹⁵ Layanan dalam penelitian ini diartikan sebagai tindakan untuk melayani kebutuhan nasabah di PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerah Dharma Yuwana Pusat (BPR ADY) Jember.

2. Kualitas Pelayanan Dimensi BSQ.

Parasuraman mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan fungsi harapan pembelian pada pra pembelian. Cara penyediaan kualitas serta pelayanan yang diterima sebagai suatu teknik yang secara

¹⁵ Fandi Tjiptono, dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, and Satification*, (Yogyakarta: Andi Press, 2005), 11.

tepat mewakili inti kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap kehandalan (excellence) dalam service counter yang dilakukan oleh pelanggan.¹⁶ Menurut Kotler dalam Rambat Lupioyadi (2001), terdapat enam dimensi kualitas jasa yaitu:

a. *Effectiveness and Assurance* (Keefektifan dan Jaminan).

Pelayanan yang efektif dan mampu memberikan jaminan kepada nasabah amatlah penting dari sisi nasabah, nasabah akan senantiasa mengharapkan pelayanan yang baik dan tanggap, bahkan lebih dari itu nasabah juga ingin agar pihak bank senantiasa menjaga kerahasiaannya.

Pada PT. BPR ADY Pusat Jember keefektifan dan jaminan kerahasiaan berjalan sebagaimana mestinya hal ini dapat dilihat ketika setiap jam kerja para pegawai PT. BPR ADY Pusat Jember disiplin, sedangkan untuk jaminan kerahasiaan data nasabah hanya pegawai yang mengetahuinya dan tidak ada yang boleh mengetahui dari data nasabah selain pegawai dan nasabah yang bersangkutan, hal ini dilakukan agar data nasabah yang ada di PT. BPR ADY Pusat Jember tetap aman.¹⁷

b. *Access* (Akses.)

Nasabah akan cenderung memilih bank, mudah dijangkau dan memiliki keamanan yang terjamin, hal tersebut amatlah penting bagi nasabah karena pada umumnya orang tidak ingin melakukan perjalanan yang cukup jauh dan lama untuk urusan perbankan.

¹⁶ Parasuraman A, Berry L, dan Zeithaml V, “ *A Conceptual Model of Service Quality and Its Complication for Future Research*”, vol. 49 (Internasional: Journal Of Marketing, 1985), 41.

¹⁷ Ma'rifatul Imamah, *wawancara*, Jember, 29 Januari 2019

Akses pelayanan PT. BPR ADY Pusat Jember sangat mudah bagi nasabah yang bertempat tinggal di daerah kaliwates dan sekitarnya, namun jika ada nasabah yang termasuk jauh dari wilayah kaliwates maka pihak Marketing Officer (MO) yang akan menuju ke tempat nasabah tersebut.

c. *Price* (Harga).

Dimensi harga yang dimaksud dalam BSQ yang diperkenalkan oleh Bahia dan Nantel cenderung mengacu pada kesepadanan biaya yang dibayarkan oleh nasabah dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau perbankan.

Sejauh ini belum ada nasabah yang komplain mengenai biaya yang harus dikeluarkan mengenai fasilitas dan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak PT. BPR ADY Pusat Jember, melihat hal ini dapat diartikan bahwa biaya sudah sepadan dengan pelayanan sekaligus fasilitas.

d. *Tangible* (Keterwujudan).

Pelayanan yang menitikberatkan pada semua komponen yang mana pada dimensi ini mewakili pelayanan secara fisik. Maksudnya adalah, perusahaan mampu menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dengan adanya suatu penampilan serta 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.

PT. BPR ADY Pusat Jember beralamatkan di Jalan Gajah Mada No.75 Kaliwates Jember, untuk gudang, tempat duduk antrian, ruangan ber-ac, dan lain-lain sudah memadai dengan bank pada umumnya

e. *Service Portofolio* (Portofolio Jasa).

Dimensi portofolio jasa dapat dibentuk dua indikator yaitu pelayanan yang lengkap dan jangkauan pelayanan konsisten dengan yang ada pada bank – bank secara umum. Makin lengkap pelayanan yang diberikan suatu bank kepada nasabah akan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan hal ini akan menyebabkan kepuasan nasabah akan meningkat, demikian pula apabila secara umum perusahaan perbankan memiliki pelayanan yang minimal sama dengan yang diberikan perusahaan atau perbankan lainnya.

Internet dan via telepon adalah sebagian dari bentuk pelayanan lengkap serta memadai dengan bank pada umumnya, begitu juga dengan PT. BPR ADY Pusat Jember memiliki dua hal tersebut, hal tersebut untuk mempermudah nasabah dalam menghubungi pihak PT. BPR ADY Pusat Jember.

f. *Reliability* (Kehandalan).

Kemampuan untuk memberikan jasa sebagaimana yang dijanjikan secara akurat. Bahia dan Nantel menyatakan bahwa dimensi ini dibentuk dari dua indikator yaitu system pengarsipan dan tidak terjadi kesalahan dalam proses penyampaian jasa.

Dalam hal ini yang menerapkan adalah bagian Customer Service (CS), Marketing Officer (MO) atau Account Officer (AO), serta Teller, karena pegawai tersebut yang berkaitan langsung dengan nasabah mengenai jasa yang ada di PT. BPR ADY Pusat Jember. Ketika ada nasabah yang belum memahami tentang jasa PT. BPR ADY Pusat Jember maka pegawai tersebut menjelaskan ulang.

3. Kualitas Jasa

Kotler mengemukakan bahwa pengertian jasa adalah semua kinerja atau tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak pada pihak yang lain, hal tersebut bisa berwujud dan bisa juga tidak berwujud.¹⁸ Dalam produksinya dapat melalui fisik dan tidak melalui fisik, meskipun semakin banyak produsen, distributor, dan pengecer yang menyediakan jasa bernilai tambah, atau terhadap pelanggan yang sangat baik, untuk mendiferensiasikan diri mereka.

Kualitas jasa memiliki beberapa indikator, diantaranya adalah:

- a. Barang berwujud yang disertai jasa. Contoh, semakin canggih teknologi perkembangan zaman, semakin besar kebutuhan untuk jasa pendukung berkualitas tinggi yang lebih luas. Jasa sering menjadi elemen penting dalam industry.
- b. Jasa utama yang disertai barang dan jasa kecil. Contoh, pembelian suatu ruma dengan cara pemesanan dan angsuran melalui bank.
- c. Jasa murni. Contoh, menyediakan kartu ATM dari pihak bank tersendiri.

Pada dasarnya, pelanggan atau nasabah tidak dapat menilai kualitas teknis dari beberapa jasa, meskipun jasa tersebut telah di terima oleh panggan atau nasabah tersebut. Maka pihak perusahaan seharusnya menerapkan secara detail agar pelanggan aau nasabah dapat menilai tentang

¹⁸ Philip Kotler dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*, vol. I, (Jakarta: Erlangga Press, 2008), 36.

teknis dari beberapa jasa tersebut, sehingga perusahaan dapat mengevaluasinya.¹⁹

4. Kepuasan nasabah.

Kotler menyatakan bahwa, kepuasan adalah tingkat dimana perasaan setelah pelanggan atau nasabah membandingkan antara kinerja perusahaan atau bank dengan harapan pelanggan atau nasabah tersebut,²⁰ hal yang sangat penting dan sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis termasuk perbankan adalah kepuasan nasabah. Oleh karena itu, tidak jarang kalau setiap perusahaan lebih mengutamakan kualitas pelayanan serta selalu memantau kepuasan nasabah.

Dalam menilai kinerja suatu perusahaan atau bank melalui kepuasan yang diterima oleh pelanggan atau nasabah serta melalui produk, jasa, atau servis pendukung, serta standar yang digunakan pelanggan atau nasabah dalam mengevaluasi kinerja tersebut.²¹

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:

¹⁹ Ibid., 38.

²⁰ Philip Kotler, Alih Bahasa: Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran*, vol. 2, (Jakarta: PT. Intan Sejati Klaen Press, 2005), 70.

²¹ Sofyan Assauri, *Strategi Marketing*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada Press, 2012), 11

a. Ekspektasi konsumen dan persepsi

Indikator ini diperlukan untuk ditanyakan kepada konsumen untuk memastikan bahwa, apakah layanan tersebut sesuai dengan ekspektasi dan persepsi konsumen.

Kebanyakan dari nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat menyatakan bahwa pelayanan yang ada di PT. BPR ADY Pusat Jember sesuai dengan yang mereka harapkan dan bahkan lebih.

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 mereka. 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.²²

Begitu juga dengan PT. BPR ADY Pusat Jember memberikan peluang seluas-luasnya terhadap nasabah, dalam hal ini bertujuan untuk

²² Adam, Dr. Muhammad, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta Press, 2018), 16.

menjaga kelayakan dan kepuasan nasabah, serta menjaga kualitas pelayanannya.

c. 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 di perusahaan tersebut.

Dalam setiap hari atau setiap minggu selalu ada nasabah yang berdatangan ke kantor PT. BPR ADY Pusat Jember bagi yang bertempat tinggal di daerah kaliwates dan sekitarnya, namun jika bertempat tinggal di luar daerah kaliwates maka pihak MO yang akan menemui nasabah tersebut.

d. Pengalaman dalam proses pelayanan

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

Proses pelayanan sama seperti bank pada umumnya yakni ruang tunggu yang memadai, proses pelayanan cukup cepat, dan lain-lain.

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.²³ 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 di kantor PT. BPR ADY Pusat Jember seberapa besar tingkat kualitas pelayanan 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 baru didasarkan pada teori yang relevan, adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara signifikan

I. Metode Penelitian.

a. 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

²³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan karya ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 39.

menghubungkan dengan variabel lain.²⁴ Penelitian ini bertujuan untuk menguji upaya peningkatan layanan terhadap nasabah. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan pada nasabah tabungan BPR ADY Pusat Jember.

b. Populasi dan Sampel.

Populasi merupakan kumpulan dari kebutuhan objek yang akan diukur dalam penelitian.²⁵ Sampel merupakan elemen populasi dalam penelitian yang dipilih untuk mewakili populasi dalam penelitian.²⁶ Sedangkan pengambilan sampel adalah proses pemilihan secukupnya dari populasi dengan menggunakan teknik tertentu.

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Penelitian ini menjangkau 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 *Convenience*

²⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Pusat Bahasa Depdisnas, 2003), 11.

²⁵ Cooper dan Schinder, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Rineka Cipta, 2001), 179

²⁶ *Ibid.*, 180

sampling yaitu pengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan.

Ferdinan A.T menyebutkan bahwa ukuran pedoman sampel tergantung pada jumlah indikator, besarnya sampel tergantung pada jumlah indikator dikali 6 sampai 10. Bila terdapat 10 indikator, besarnya sampel adalah 100-200. Untuk penelitian maka jumlah sampel yang diambil adalah:

Jumlah sampel = jumlah indikator X 6 sampai dengan 10. Jumlah indikator dalam penelitian ini adalah $6 \times 10 = 60$, atau dibulatkan menjadi 100.

Sampel yang diambil adalah seluruh nasabah penabung pada BPR ADY Pusat Jember yang jumlahnya setiap hari tidak dapat diketahui secara pasti, sedangkan sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 100

c. Sumber Data.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan untuk penelitian dari tempat aktual terjadinya peristiwa.²⁷ Sumber data primer pada penelitian ini adalah hasil kuesioner. Kuesioner yang akan digunakan sebagai instrument diukur dengan menggunakan skala likert.

²⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 16

2. 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.

d. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitiannya, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data.²⁸

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

- Kuesioner (Angket)

Metode kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bagian yang akan diteliti.

Dengan cara memberikan beberapa pertanyaan tertulis kepada para responden untuk menjawab pertanyaan tersebut²⁹ terhadap nasaba PT. BPR ADY Pusat Jember.

Adapun skala yang dipakai adalah Skala Likert, skala jenis ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden tentang suatu fenomena yang telah terjadi, dengan menggunakan angka – angka yang telah di tentukan. Jawabab dari setiap responden yang menggunakan skala likert memiliki tingkat ukuran mulai dari sangat setuju (SS), cukup setuju (CS), netral (N), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju

²⁸ Ibid., 224.

²⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset), 77

(STS), atau dari positif sampai sangat negatif. Sedangkan untuk analisis kuantitatif dengan menggunakan skor atau angka:

- Sangat Setuju (SS) diberi skor 5.
- Cukup Setuju (CS) diberi skor 4.
- Netral (N) diberi skor 3.
- Tidak Setuju (TS) diberi skor 2.
- Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.

e. Analisis Data.

Setelah semua data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menganalisa data tersebut, sehingga dari hasil analisa bisa ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, yaitu statistik untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu objek penelitian melalui sampel dan populasi.

Alat uji analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana, alat uji ini bertujuan untuk mengetahui dua variabel antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) yang akan dikenai prosedur analisis statistic regresi apakah menunjukkan hubungan linier atau tidak. Untuk keabsahan data, maka sebelumnya data yang diperoleh dari lapangan harus terlebih dahulu diuji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji validitas.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya dari suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada

kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan 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.

2. Uji Reliabilitas.

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika pertanyaan dan jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $>$ 0,60. Berikut ini adalah rumus dari uji reliabilitas:

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

Dimana:

α = Koefisien reliabilitas.

r = mean korelasi item.

k = jumlah variabel.

1 = bilangan konstan.

3. Alat Uji Hipotesis.

a. Analisis Regresi Linier Berganda.

Digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi ada dua jenis, yaitu regresi linier sederhana dan regresi berganda. Penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana karena variabel yang digunakan hanya dua variabel. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Analisis ini untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Rumus regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_n X_n + e$$

Keterangan:

Y' = Variabel Dependen (Kepuasan Nasabah).

X = Variabel Independen (Pelayanan Dimensi BSQ).

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X = 0$).

B = Koefisien.

b. Uji Koefisien Regresi sederhana (Uji Statistik T).

Uji T dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t-test ini pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Sedangkan untuk kriteria pengambilan keputusan dilakukan dengan tingkat signifikan 5% atau 0,05 . Hipotesis diterima jika tingkat signifikan $< 5\%$ (kurang dari 0,05) dan hipotesis ditolak apabila tingkat signifikan $> 5\%$ (lebih dari 0,05).

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, sedangkan nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Namun, jika sebaliknya yaitu nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Secara umum, koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relative rendah karena adanya variasi yang besar antara masing – masing pengamatan. Kelemahan mendasar dalam

menggunakan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah independen yang dalam model. Apabila dalam satu variabel ditambah, R^2 akan meningkat tanpa memperdulikan apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen.

J. Sistematika Pembahasan.

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar skripsi. Secara global sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut: ³⁰

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 instrumen 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.

³⁰ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan karya ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 48.

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



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Kepustakaan.

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. Kemudian membuat ringkasan, baik penelitian yang sudah dipublikasikan maupun belum dipublikasikan. Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisionalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.

- a. **Teuku Aliansyah, Hafasnuddin, Shabri (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap nasabah”.**

Dengan menggunakan metode penelitian survei, sampel nasabah Bank Aceh Syariah cabang banda Aceh perdesember 2010. Penelitian ini menjelaskan bahwa, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan (*tangible, emphaty, realibility, responsiveness, dan assurance*) terhadap kepuasan nasabah, sehingga menyebabkan semakin besarnya tingkat kepuasan nasabah.

- b. **Rachmad Hidayat (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah”.**

Dengan menggunakan metode penelitian survei, sampel nasabah Bank Mandiri di Jawa Timur. Dalam penelitiannya menjelaskan bahwa,

terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, sehingga menyebabkan meningkatnya kepuasan dan loyalitasnya nasabah. Sampel data tentang loyalitas nasabah dimungkinkan terjadinya bias yang disebabkan karena kendala waktu menjadi nasabah bank.

- c. **Wawan Sundawan (2016), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Dimensi *Banking Service Quality* (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank: Studi Kasus Bank Bpd Di Diy”.**

Dengan metode penelitian regresi linier berganda. Penulis menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, jika dilihat tiap dimensi keterhandalan dan terendah dari Akses serta Portofolio Jasa.

- d. **Abdi Sahreza (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah cabang Tanjung Karang dalam perspektif Ekonomi Islam”**

Dengan menggunakan metode penelitian regresi linier berganda. Dalam penelitiannya menyatakan atau membuah hasil bahwa kualitas pelayanan dengan dimensi keterwujudan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap nasabah BRI Syariah Cabang Tanjung Karang baik secara parsial maupun simultan.

- e. **Evi Okatviani (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan citra bank terhadap, loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya.”**

Dengan menggunakan metode penelitian regresi linier berganda. Dalam hal ini menyatakan bahwa hasil secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan citra bank secara bersama – sama dan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya.

- f. **Gita Rosita Dewi (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI, TBK cabang Blitar.”**

Menunjukkan hasil bahwa diantara *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan baik secara simultan atau secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Variabel yang paling dominan adalah variabel *Assurance*.

- g. **Suyati (2017), 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 pelanggan 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 importance performance analysis. Sedang teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik angket.

h. 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 nasabah 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 $3,102 > 1,161$ maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya signifikan. jadi, mutu layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Pensiun Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojambi Banyuwangi. (2) hasil dari nilai $R = 1,309$ dan koefisien determinansi menunjukkan pengaruh antara variabel X dan Y yang diperoleh 0,096. Jika dapat dikatakan bahwa kontribusi dari variabel X yaitu menunjukkan tingkat pengaruh.

- i. **Hermanto (2015) yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan SDM Bank Syariah terhadap kepuasan nasabah studi pada BPRS Berkah Ramadhan.”**

Dengan menggunakan metode penelitian regresi linier berganda. Peneliti mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan sumber daya manusia bank syariah memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan yang baik secara parsial maupun simultan. Sedangkan secara parsial hanya variabel jaminan saja yang memiliki pengaruh yang signifikan.

- j. **Ikfi Akmalia (2018) yang berjudul “Analisis kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang.”**

Dengan menggunakan metode penelitian Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dan Diagram Kartesius. Dalam penelitiannya menyatakan atau menghasilkan bahwa hasil penelitian tersebut berdasarkan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) diketahui bahwa nasabah setuju atas indikator kualitas pelayanan. Dan 16 indikator dimensi kualitas pelayanan terdapat 9 indikator yang mewakili kepuasan nasabah, sedangkan 7 indikator tidak disetujui nasabah untuk memberikan kepuasan pada nasabah, atau yang memiliki kepuasan nasabah sebesar 56% nasabah, sedangkan nasabah yang tidak puas sebesar 43%.

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu.

| No | Penulis | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|---|---|--|---|
| 1 | Teuku Aliansyah, Hafasnuddin, Shabri (2015) . | “Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap nasabah”. | Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap nasabah. | Dengan menggunakan metode penelitian survei, sampel nasabah Bank Aceh Syariah cabang banda Aceh perdesember 2010. |
| 2 | Rachmad Hidayat (2017). | “Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah”. | Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap nasabah. | Dengan menggunakan metode penelitian survei, sampel nasabah Bank Mandiri di Jawa Timur. |
| 3 | Wawan | “Pengaruh | Persamaan | Dengan metode |

| | | | | |
|---|-------------------------|--|---|---|
| | Sundawan (2016). | Dimensi <i>Banking Service Quality</i> (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank: Studi Kasus Bank Bpd di Diy”. | dengan penelitian ini adalah sama- sama meneliti kualitas pelayanan dengan menggunakan metode BSQ terhadap nasabah. | penelitian regresi linier berganda. Penulis menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. |
| 4 | Abdi Sahreza (2015). | “Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah cabang Tanjung Karang dalam perspektif Ekonomi Islam” | Persamaan dengan penelitian ini adalah sama- sama meneliti kualitas pelayanan terhadap nasabah. | Dengan menggunakan metode penelitian regresi linier berganda. Dalam penelitiannya menyatakan atau membuktikan hasil bahwa kualitas pelayanan dengan dimensi keterwujudan (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), jaminan (<i>assurance</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), dan empati (<i>empathy</i>) |

| | | | | |
|---|--------------------------|--|--|---|
| | | | | berpengaruh signifikan terhadap nasabah BRI Syariah Cabang Tanjung Karang baik secara parsial maupun simultan. |
| 5 | Evi Oktaviani (2018). | “Pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan citra bank terhadap, loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya.” | Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap nasabah. | Dengan menggunakan metode penelitian regresi linier berganda. Dalam hal ini menyatakan bahwa hasil secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan citra bank secara bersama – sama dan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya. |
| 6 | Gita Rosita Dewi (2017). | “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan | Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti | Menunjukkan hasil bahwa diantara <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|---|---|
| | | nasabah penabung pada PT. BRI, TBK cabang Blitar.” | kualitas pelayanan terhadap nasabah. | mempunyai pengaruh yang signifikan baik secara simultan atau secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Variabel yang paling dominan adalah variabel Assurance. |
| 7 | Suyati (2017). | “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa PDAM Surakarta.” | Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan. | 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 analisis. Sedang teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik angket. |
| 8 | Ida Nur Laeli (2016). | “Pengaruh Mutu Layanan | Persamaan dengan | Dari hasil analisis regresi sederhana dapat |

| | | | | |
|---|------------------|---|---|---|
| | | Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiun Nasional.” | penelitian ini adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap nasabah. | disimpulkan bahwa, terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan terhadap kepuasan nasabah 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 $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $3,102 > 1,661$ maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya signifikan. |
| 9 | Hermanto (2015). | “Pengaruh kualitas pelayanan SDM Bank Syariah terhadap kepuasan nasabah studi | Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan | Peneliti mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan sumber daya manusia bank syariah memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan yang baik |

| | | | | |
|----|----------------------|--|--|---|
| | | pada BPRS Berkah Ramadhan.” | terhadap nasabah. | secara parsial maupun simultan. |
| 10 | Ikfi Akmalia (2018). | “Analisis kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang.” | Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap nasabah. | Dengan menggunakan metode penelitian Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dan Diagram Kartesius. Dalam penelitiannya menyatakan atau menghasilkan bahwa hasil penelitian tersebut berdasarkan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) diketahui bahwa nasabah setuju atas indikator kualitas pelayanan. |

Sumber: Beberapa Data Yang Diolah.

IAIN JEMBER

B. Kajian Teori.

1. Dimensi kualitas pelayanan

3. Kualitas Pelayanan

Dengan memperhatikan 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 beberapa ahli seperti Parasuraman, dan Zeithaml serta Berry menyatakan penelitian telah menunjukkan bahwa pengetahuan tentang kualitas produk yang berwujud barang tidaklah memadai untuk memahami kualitas jasa, yang memang lebih sedikit literturnya. Terdapat beberapa materi dalam membahas kualitas jasa namun hanya sedikit, hal itu dikarenakan:

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

Dari penjelasan diatas dapat dianalisis bahwa ada beberapa hal penting tentang pengertian kualitas pelayanan, yaitu:

- Kualitas Pelayanan lebih sulit dievaluasi konsumen dibanding dengan mengevaluasi akan lebih sulit pula untuk ditentukan.

- Konsumen tidak saja akan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan hasilnya akhirnya saja, melainkan juga akan menilai bagaimana proses penyampaian yang dilakukan.
- 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 dilanjutkan dengan bagaimana seharusnya pemberi pelayanan tersebut memberikan performanya.

2. Konsep Kualitas Pelayanan.

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. Bahia dan Nantel (2000) faktor-faktor pengaruh kualitas pelayanan dimensi BSQ terhadap kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Ada beberapa hal yang termasuk dalam karakteristik penilaian kualitas pelayanan dari point *Effectiveness and Assurance* (Kefektifan dan Jaminan), diantaranya yaitu:
 - a. Kepercayaan.
 - b. Pengakuan nasabah secara umum.
 - c. Kerahasiaan.

- d. Perlakuan personel dari nasabah.
2. Ada beberapa hal yang termasuk dalam karakteristik penilaian kualitas pelayanan dari point *Access* (Akses), diantaranya yaitu:
 - a. Jumlah ATM yang memadai pada setiap cabang.
 - b. Peralatan yang modern.
 - c. Jumlah teller yang memadai.
 - d. Waktu tunggu yang tidak terlalu lama.
 - e. Antrian yang bergerak cepat.
 3. Ada beberapa hal yang termasuk dalam karakteristik penilaian kualitas pelayanan dari point *Price* (Harga), diantaranya yaitu:
 - a. Penjelasan yang baik mengenai biaya pelayanan.
 - b. Jumlah yang seimbang mengenai biaya pelayanan.
 - c. Biaya administrasi yang dikenai sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan.
 - d. Selalu memberikan informasi baru dan penting kepada nasabah.
 4. Ada beberapa hal yang termasuk dalam karakteristik penilaian kualitas pelayanan dari point *Tangible* (Keterwujudan), diantaranya yaitu:
 - a. Kenyamanan ruangan (udara sejuk, ruangan ber-AC, serta tempat duduk).
 - b. Laporan rekening yang tepat.
 - c. Ketersediaan tempat parkir serta terjaminnya keamanan.
 - d. Penampilan pegawai (pakaian, sikap), pakaian yang dipakai karyawan perusahaan penyedia jasa memenuhi kode etik bankir.

5. Ada beberapa hal yang termasuk dalam karakteristik penilaian kualitas pelayanan dari point *Service Portofolio* (Portofolio Jasa), diantaranya yaitu:
 - a. Pelayanan yang lengkap.
 - b. Jangkauan pelayanan yang konsisten dengan yang ada pada bank secara umum.
6. Ada beberapa hal yang termasuk dalam karakteristik penilaian kualitas pelayanan dari point *Reliability* (Kehandalan), diantaranya yaitu:
 - a. Tidak terjadi kesalahan pada saat penyampaian jasa.
 - b. Sistem pengarsipan yang baik.

Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa cara yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya (juga pelanggan perusahaan pesaing). Ada 4 cara yang dikemukakan oleh Kotler dalam mengukur kepuasan pelanggan.

- a. Survey kepuasan pelanggan.

Pada dasarnya sudah banyak penelitian – penelitian tentang kepuasan nasabah dalam bentuk artikel yang dilakukan dengan menggunakan berbagai metode atau cara survey, baik melalui pos ataupun telepon maupun wawancara pribadi. Jika melalui survey, perusahaan maka akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para

pelanggannya. Selain itu, dalam menghadapi hal ini perusahaan harus lebih teliti terhadap nasabahnya.

b. System keluhan dan Saran.

Dalam mengembangkan perusahaan pihak internal pasti sering mendapatkan keluhan dan saran (baik dan buruk dalam penyampaiannya) dari nasabah. Hal tersebut bukanlah menjadi suatu pukulan atau hantaman bagi suatu perusahaan, justru menjadi suatu motivasi dalam mengevaluasi perusahaan tersebut.

Jadi, perusahaan sebaiknya memberikan kesempatan seluas – luasnya terhadap pelanggannya dalam menyampaikan saran, pendapat, serta keluhan nasabah. 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 (customer hotline), dan lain-lain.

c. Pembeli bayangan.

Dalam menerapkan metode ini harus dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan untuk menjadi pembeli atau pelanggan terhadap potensial produk pesaing. Kemudian orang tersebut mengutarakan semua yang telah diamati baik itu mengenai kelebihan maupun strategi pesaing. Selain itu para juga dapat meneliti atau menilai cara dan pesaingannya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

d. Analisis pelanggan yang beralih pada perusahaan lain.

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, serta menanyakan tentang apa diharapkan dan apa yang menyebabkan pelanggan tersebut sehingga beralih pada perusahaan lain.

e. Kepuasan Nasabah.

Kepuasan nasabah selalu menjadi pusat perhatian di kalangan semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarluaskan rasa puasannya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa.

Dari penjelasan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan perbedaan atau kesenjangan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pembelian. Sedangkan pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau organisasi, maka yang dapat menentukan 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 eksternal untuk menentukan kebutuhan mereka dan bekerja sama dengan pemasok internal dan eksternal.³¹



³¹ Adam, Dr. Muhammad, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Bandung: Penerbit Alfabeta Press, 2018), 16

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian.

Objek dalam penyusunan skripsi ini adalah PT. BPR ADY Pusat Jember. Kemudian untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang objek penelitian ini dapat dikemukakan secara sistematis sebagai berikut:

1. Sejarah PT. BPR ADY Pusat Jember.

PT. BPR Anugerah Dharma Yuwana Jember atau yang lebih dikenal dengan BPR ADY Jember adalah BPR hasil penggabungan tiga BPR yang ada di kabupaten Jember, yaitu BPR Delta Ambulu yang berdiri pada tanggal 21 September 2001 yang beralamat di Jalan Suyitman No. 89 Ambulu Jember, kemudian BPR Puji Raharja Rambipuji yang berdiri pada tanggal 14 Oktober 1996 yang beralamatkan di Stand Ruko Pasar Rambipuji No. 9-11 Jember. Kedalam BPR Arta Tunas Mukti Tanggul yang berdiri pada tanggal 21 Oktober 1996 yang beralamatkan di Jalan PB. Sudirman No. 106 Tanggul Jember. Sejak penggabungan ketiga BPR tersebut, BPR mengganti nama menjadi PT. BPR Anugerah Dharma Yuwana Jember sesuai dengan surat keputusan sebagai berikut:

Pertama, Salinan Keputusan Deputy Gubernur Bank Indonesia No.14/9/KEP.DpG/2012, Tanggal 21 Desember 2012 tentang pemberian izin penggabungan usaha (Merger) PT. BPR Puji Raharja dan PT. BPR Delta kedalam PT. BPR Artha Tunas Mukti dan surat pemberitahuan dari kantor perwakilan Bank Indonesia Jember No.15/22/DKBU/IDAd/Jr,

tanggal 10 Januari 2013 Perihal: Keputusan Deputi Gubernur Bank Indonesia tentang pemberian izin Penggabungan Usaha (Merget).

Kedua, Salinan anggaran dasar No. 35 tanggal 5 Maret 2013 tentang Risalah Rpat Perubahan Anggaran Dasar PT. BPR Anugerah Dharma Yuwana Jember. *Ketiga*, salinan Keputusan dari Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-15200.AH.01.02.Tahun 2013, tanggal 25 Maret 2013 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan. *Keempat*, Salinan Keputusan Deputi Kepala Perwakilan Bank Indonesia No.15/2/KEP.KpwBI/Jr/2013 tentang Perubahan Nama PT.BPR Artha Tunas Mukti menjadi PT. BPR Anugerah Dharma Yuwana Kab. Jember.

PT. BPR Anugerah Dharma Yuwana yang memiliki motto sebagai BPR dan terpercaya berperan sebagai kantor pusat yang beralamatkan di Jalan Gajah Mada No.75 Kaliwates Jember Jawa Timur dan memiliki dua kantor cabang yang berada di Rambipuji Jember dan Ambulu, selain itu juga memiliki lima kantor operasional kas yang berada di Pakusari, Tanggul, Gumuk Mas, Jenggawah dan Mumbul Sari Jember.

PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerah Dharma Yuwana Jember selanjutnya disebut “Bank”, didirikan berdasarkan Akta Notaris Elly Herawati Sutedjo, SH di Jember No. 35 Tanggal 5 Maret 2013 dan telah mendapat persetujuan Bank Indonesia No. 15/397/DKBU/Idad/Jr tanggal 3 Mei 2013 dan persetujuan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan

Nomor AHU-15200.AH.01.02.Tahun 2013 tanggal 25 Maret 2013. PT. BPR Anugerah Dharma Yuwana Jember merupakan penggabungan dari PT. BPR Puji Raharja dan PT. BPR Delta Jember kedalam PT. BPR Arta Mukti yang selanjutnya disebut PT. BPR Anugerah Dharma Yuwana Jember perubahan terakhir atas Akta Notaris Elly Herawati Sutedjo, SH di Jember No. 79 Tanggal 19 Juni 2015 tentang Perubahan Anggaran Dasar Bank dan telah diterima dan dicatat dalam Sistem Administrasi Badan Hukum di Daftar Perseroan Nomor AHU-3522469.AH.01.11 Tahun 2015 Tanggal 20 Juni 2015.

2. Visi dan Misi PT. BPR ADY Pusat Jember.

Visi dari PT. BPR Anugrah Dharma Yuwana adalah memajukan ekonomi masyarakat.

Adapun misi dari PT. BPR Anugrah Dharma Yuwana adalah sebagai berikut:

- a. Menjalankan prinsip kerja sesuai value BPR ADY JEMBER.
- b. Meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan yang bekesinambungan.
- c. Meningkatkan kesejahteraan karyawan melalui karier planning yang sistematis.
- d. Meningkatkan ekonomi masyarakat melalui perluasan jaringan kantor.
- e. Ikut serta dalam pembangunan ekonomi daerah guna peningkatan ekonomi di berbagai sektor usaha.
- f. Kepastian dan peningkatan investasi pemegang saham melalui peningkatan laba perusahaan.

3. Struktur Organisasi.

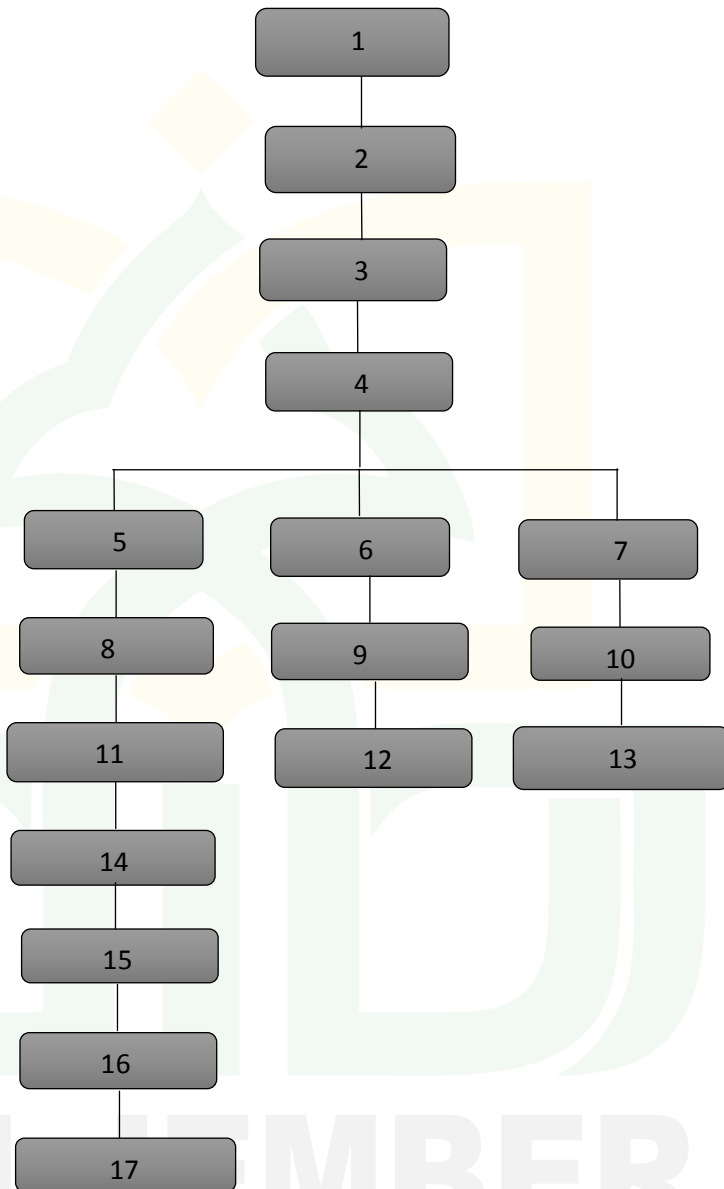
Dengan adanya struktur organisasi PT. BPR ADY PUSAT JEMBER dapat berfungsi secara optimal sebagai sebuah lembaga keuangan bank karena adanya struktur organisasi dalam suatu lembaga mengindikasikan pula adanya penjabaran kewajiban, hak, tanggung jawab, dan wewenang serta fungsi dan struktur yang ada.

Susunan pengurus Bank berdasarkan Akta Notaris No. 27 tanggal 12 Desember 2017 dari Endy Permana, SH. MKn dan telah dicatat administrasi pengawasan OJK dengan surat No. S 762/KO.0403/2017 tanggal 29 Desember 2017. Struktur organisasi PT. BPR ADY Pusat Jember dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut:³²



³² Arsip dokumen PT. BPR ADY Pusat Jember.

**STRUKTUR ORGANISASI KEPENGURUSAN BPR ADY PUSAT
JEMBER.**



Sumber: PT. Anugerah Dharma Yuwana Kab. Jember

Jadi jumlah keseluruhan pegawai Bank Perkreditan Rakyat Anugerah Dharma Yuwana Pusat Kab. Jember 46 orang. Adapun tugas pokok dan fungsi dari struktur organisasi Bank Perkreditan Rakyat Anugerah Dharma Yuwana Pusat Kb. Jember adalah sebagai berikut:³³

1. Komisaris (Nyoto Prayitno, SE)

- a. Memastikan terselenggaranya penerapan tata kelola pada setiap kegiatan usaha BPR di seluruh tingkatan atau jenjang organisasi.
- b. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab direksi serta memberikan nasehat kepada direksi.
- c. Dalam melaksanakan pengawasan sebagaimana yang dimaksud pada sebelumnya dewan komisaris wajib mengarahkan, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan strategis BPR.

2. Direktur Utama (Rudi Setiawan, SE)

- a. Menerjemahkan dan wajib menjalankan tugas sebaik mungkin sesuai ketentuan dan peraturan pemerintah, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI) dan anggaran dasar BPR.
- b. Bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan tugas dalam mencapai maksud dan tujuan untuk kepentingan BPR.
- c. Merahasiakan hal-hal yang sifatnya sesuai dengan peraturan atau instruksi komisaris wajib dirahasiakan.

³³ Ma'rifatul Imamah, *wawancara*, Jember, 29 Januari 2019

- d. Mengelola BPR sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam anggaran dasar BPR, dan peraturan Perundang-undangan.
- e. Menerapkan tata kelola pada setiap kegiatan usaha BPR di seluruh lingkaran atau jenjang organisasi.

3. Direktur (Romi Sutanti, SE)

- a. Bersama-sama direktur utama bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan tugasnya memimpin BPR.
- b. Menyusun rencana kerja serta berusaha mewujudkan hal-hal yang tercantum dalam rencana kerja.
- c. Wajib melaksanakan tugas sebaik mungkin dengan mengindahkan peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan anggaran dasar BPR.
- d. Mengatur tugas seluruh karyawan atau karyawan dan staff agar masing-masing bagian dapat melaksanakan tugasnya.
- e. Menyempurnakan sistem dan prosedur, pengaturan accounting administrasi kredit serta tugas dan tanggung jawab staff atau karyawan lainnya.

4. Pejabat Eksekutif Kepatuhan (Elok Sri Kusumastini).

- a. Memantau dan memahami setiap perkembangan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan peraturan dan Perundang-undangan lain yang relevan dengan kegiatan usaha BPR.

- b. Melaksanakan sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan kepada seluruh unit kerja terkait mengenai peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Peraturan Perundang-undangan relevan.
- c. Memastikan bahwa masing-masing unit kerja sudah melaksanakan penyesuaian ketentuan intern dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Peraturan-peraturan Perundang-undangan lainnya yang relevan.

5. Pejabat Eksekutif Audit Internal (Andiyani, SE)

- a. Melaksanakan fungsi pengawalan pemeriksaan pengamanan secara intensif demi terwujudnya manajemen yang bersih dan sehat yang dilakukan secara harian, triwulan, semesteran, dan tahunan.
- b. Prosedur pengawasan dilakukan dengan SOP perusahaan yaitu:
 - a. Pengawasan Harian.
 - 1) Memeriksa voucher atau slip-slip, mutasi kasir dan jurnal harian kemarin.
 - 2) Mericek kelengkapan atau keabsahan dokumen kredit yang telah dicairkan secara random
 - 3) Memferifikasi antar neraca dan laba rugi pada system dengan manual.
 - 4) Melaporkan hal-hal yang menyimpang baik yang terkait dengan eksternal dan internal kepada direksi dengan tembusan kepada komisaris secara tertulis.

b. Pengawasan Bulanan.

- 5) Memeriksa laporan bulanan yang dibuat accounting sebelum diserahkan ke OJK.
- 6) Memeriksa laporan rekonsiliasi saldo paling lambat tanggal 5 bulan berikutnya.
- 7) Memeriksa perhitungan pajak pasal 21, pajak bunga deposito atau tabungan dan pajak badan yang dibuat oleh accounting.
- 8) Memeriksa perhitungan gaji dan jasa produksi yang diterimakan karyawan memonitor tunggakan dan membuat memo kepada direksi atau kepala cabang bila mana terdapat dugaan ketidakwajaran.
- 9) Melaporkan hasil temuan atau penyimpangan kepada direksi dengan tembusan kepada komisaris.

c. Pengawasan Triwulan.

- 1) Memonitor pengiriman laporan yang dibuat oleh accounting
- 2) Memeriksa perhitungan pajak pasal 25 sebagai dasar perhitungan pembayaran pajak bulanan.
- 3) Memonitor laporan pengaduan nasabah yang dibuat oleh customer service sebelum dikirim ke OJK.
- 4) Melakukan OTS untuk sampling kebenaran data nasabah dengan nasabah baik devisa funding maupun landing.

d. Pengawasan Semesteran.

- 1) Memeriksa perhitungan fee penjamin dana pihak ketiga ke LPS.
- 2) Memeriksa data laporan komisaris sebelum dikirim ke OJK.
- 3) Memonitor data usulan kredit yang akan dihapus bukukan sebelum ditujukan ke komisaris.

e. Pengawasan Tahunan.

- 1) Memeriksa laporan tahunan sebelum dikirim ke OJK.
- 2) Memeriksa perhitungan rampung pajak pasal 21 dan 25.
- 3) Menjaga dan memelihara nama baik PT. BPR Anugerah Dharma Yuwana Kab. Jember serta segala sesuatu hal yang berkaitan dengan kepercayaan yang diberikan kepada pihak kedua.
- 4) Menjaga keamanan dan keselamatan baik diri sendiri maupun teman sekerja.

6. Marketing Officer (Muhammad Munir)

- a. Membuat rencana kerja untuk masing-masing marketing officer akan melaksanakan penuh tanggung jawab.
- b. Menerima setoran tabungan dari nasabah tabungan yang dikunjunginya.

7. Marketing Kredit (Ika Dian P, SE)

- a. Menerima aplikasi permohonan dari calon debitur.
- b. Membantu menyiapkan kelengkapan dokumen-dokumen atau data-data yang digunakan sebagai persyaratan kredit.

- c. Setelah berkas kredit lengkap langsung diberikan kepada kasie untuk ditindak lanjuti.
 - d. Kabag Operasional (Teller Sri Wayuningsih, SE, Kepala Kantor Kas Mumbulsari Suiswan, SE)
 - e. Mengkoordinir, mengarahkan, memelihara serta mengawasi semua kegiatan personil pada bagian kas atau teller serta bagian accounting dan dalam pelaksanaannya bertanggung jawab langsung kepada direksi.
 - f. Memahami peraturan-peraturan yang ada hubungannya dengan accounting dan prosedurnya surat-surat edarayang menyangkut operasional.
 - g. Melaksanakan semua peraturan, ketentuan dan prosedur yang telah digariskan oleh mageent maupun peraturan dan ketentuan yang telah digariskan oleh OJK.
 - h. Melaksanakan pengendalian terhadap biaya-biaya agar tidak sampai melampaui jumlah yang dianggarkan.
8. Administrasi Kredit (Wayan Ari P, SH)
- a. Menyiapkan laporan perkreditan ke OJK.
 - b. Melaksanakan perhitungan bunga pinjaman secara teliti dan cermat.
9. Pembukuan (Indhira Pertiwi Putri, S.TP)
- a. Membukukan paraf pada bukti-bukti pembukuan bersama dengan direksi pejabat yang di tunjuk.

- b. Menelaah nota-nota debet kredit yang belum lengkap dilihat oleh direksi maupun pejabat yang berwenang.

10. Kasie Wilayah (Samsul Arifin, Firman Ali W, ST)

- a. Memimpin dan mengawasi account officer dalam menjalankan tugas sehari-hari
- c. Melaksanakan kerja kredit yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Menyiapkan seluruh daftar permohonan yang menjadi sasaran dari rencana kerjanya, jika mungkin dari seluruh data yang relevan.
- c. Kasie Komersial.
- d. Bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan tugas dalam mencapai maksud dan tujuan untuk kepentingan BPR.
- e. Wajib menjalankan tugas sebaik mungkin dengan mengindahkan peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan anggaran dasar BPR.
- f. Kepala Kas.
- g. Memimpin dan mengawasi pelayanan di kantor kas.
- h. Melaksanakan fungsi customer service .
- i. Kasir.
- j. Membuka lemari besi tempat uang atau brangkas dan mengadakan opname kas setiap hari.
- k. Membuka dan menutup salah satu pintu teralis besi pada ruang hasanah dan memegang kuncinya.

- l. Merencanakan dan memperkirakan kebutuhan uang untuk transaksi satu hari termasuk yang kecil atau logam dengan memperhatikan kebiasaan nasabah.

11. Satuan Pengamanan (Ahmad Yasin)

- a. Bertugas mengatur petugas yang harus berjaga selama 24 jam.
- b. Mengadakan pengecekan ulang atas pintu-pintu masuk kantor dan tempat-tempat lain pada saat tutup kantor.

12. Customer Service (Yuni, SE)

- a. Siap membantu, gesit, dan tangkas melayani terhadap kebutuhan nasabah.
- b. Memberikan informasi yang benar tentang produk yang ada di BPR.
- c. Melayani pembukaan rekening DEPOSITO, TABUNGAN dan pengajuan KREDIT sesuai dengan permohonan nasabah.

13. Staf Umum (Indra)

- a. Mengantarkan laporan ke OJK
- b. Membersihkan kantor

1. Kegiatan Usaha PT. BPR ADY Pusat Jember

Terdapat beberapa kegiatan usaha yang dilakukan oleh BPR ADY Pusat Jember, diantaranya adalah:

- a. Menghimpun dana dalam bentuk simpanan Tabungan ADY.
- b. Menghimpun dana dalam bentuk simpanan Tabungan Umum.
- c. Menghimpun dana dalam bentuk simpanan Tabungan Kredit.
- d. Menghimpun dana dalam bentuk simpanan Tabungan Junior.

- e. Menghimpun dana dalam bentuk Pinjaman Bank To Back.
- f. Menghimpun dana dalam bentuk Deposito ADY.
- g. Menyalurkan pembiayaan dalam bentuk Kredit

2. Produk dan Layanan PT. BPR ADY Pusat Jember.

a. Produk Penghimpun Dana (*Funding Products*).

Dana yang dihimpun oleh PT. BPR ADY Pusat Jember dikelola secara optimal dan disalurkan untuk pembiayaan – pembiayaan berbagai macam usaha produktif bagi masyarakat. Produk penghimpun dana terdiri dari:³⁴

1. Tabungan ADY.

Tabungan ADY merupakan tabungan dengan suku bunga menarik yang memberikan kemudahan antara lain:

- a. Setoran dan penarikan tabungan dapat dilakukan sewaktu – waktu sesuai jam kas.
- b. Nasabah tidak harus datang ke BANK karena ada petugas yang mendatangi ke tempat nasabah.

Jenis Produk Tabungan ADY:

- c. Tabungan Umum (2,5% Per Tahun).
- d. Tabungan Kredit (2,5% Per Tahun).
- e. Tabungan Hari Raya (0% Per Tahun).
- f. Tabungan Junior (2,5% Per Tahun).
- g. Pinjaman Back To Back.

³⁴ Ibid.

Semua jenis tabungan dapat dijadikan sebagai jaminan kredit debitur dalam produk pinjaman back to back dengan suku bunga kredit 1% per bulan tanpa biaya admin kecuali biaya materai dan disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

2. Deposito ADY.

Merupakan simpanan berjangka yang memberikan nasabah kemudahan dan keuntungan antara lain:

- a. Suku bunga menarik.
- b. Jangka waktu bisa disesuaikan dengan kebutuhan.
- c. Investasi yang menguntungkan.
- d. Simpanan dijamin pemerintah (LPS).

b. Penyaluran Dana (Pembiayaan).

1. Kredit Multijasa.

Kredit Multijasa adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) dan atau fixed asset yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan undang – undang atau hukum yang berlaku.

c. Produk Jasa Layanan.

Transaksi jasa layanan PT. BPR ADY Pusat Jember terdiri dari:³⁵

1. Kiriman uang dengan menggunakan non transfer atau manual yaitu jasa pelayanan PT. BPR ADY Pusat Jember berupa pengiriman uang yang dilakukan oleh pihak PT. BPR ADY Pusat Jember dengan cara nasabah menghubungi bagian Marketing Officer (MO) dengan menggunakan via telepon atau lainnya. Dengan catatan paling cepat nasabah menghubungi pihak MO sehari sebelum pengiriman uang, agar pihak PT. BPR ADY Pusat Jember bisa mempersiapkan jumlah nominal uang yang diminta oleh nasabah.
2. Penarikan uang secara langsung yaitu bagian MO langsung mendatangi tempat nasabah dengan tujuan mengambil atau melakukan penarikan uang terhadap nasabah tabungan.
3. Marketing Kredit yaitu pihak PT. BPR ADY Pusat Jember melakukan penarikan terhadap nasabah yang melakukan kredit kepada PT. BPR ADY Pusat Jember.
4. Pembukaan tabungan melalui MO.
5. Pembukaan deposito melalui MO.

Hal tersebut dilakukan untuk memasarkan PT. BPR ADY Pusat Jember kepada masyarakat luas

³⁵ Yuni, *wawancara*, Jember, tanggal 17 Oktober 2019.

3. Strategi Pemasaran di PT. BPR ADY Pusat Jember.

Selain terjun langsung kepada masyarakat luas untuk memasarkan PT. BPR ADY Pusat Jember juga terdapat beberapa strategi pemasaran diantaranya adalah:³⁶

- a. Melakukan sosialisasi terhadap masyarakat luas yang diselenggarakan pada setiap hari sabtu.
- b. Membuka stand ketika ada event di daerah Jember serta membagikan brosur yang berisikan tentang PT. BPR ADY Pusat Jember kepada masyarakat luas.

B. Penyajian Data

1. Deskriptif Variabel Penelitian

Metode analisis deskriptif merupakan cara menafsirkan data yang ada sehingga gambaran yang jelas mengenai *pelayanan dengan model banking service quality (bsq) terhadap nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember*.

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran mengenai individu, keadaan, gejala suatu kelompok tertentu.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dengan bentuk kuesioner atau angket, jumlah item pernyataan berupa 20 butir pernyataan untuk variabel X dan 4 butir pernyataan untuk variabel Y. Jadi, jumlah keseluruhan pernyataan sebanyak 24 pernyataan. Kuesioner atau angket

³⁶ Ibid.

yang disebarkan pada responden (nasabah) berisikan pernyataan – pernyataan mengenai pelayanan dengan model banking service quality (bsq) terhadap nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember.

Peneliti memberikan alternatif jawaban kepada responden atau nasabah, maka peneliti menggunakan skala *likert* yang memiliki skor 1-5, bobot jawabannya pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Likert

| | | |
|-----|---------------------|---------------|
| STS | Sangat Tidak Setuju | Dengan skor 1 |
| TS | Tidak Setuju | Dengan skor 2 |
| N | Netral | Dengan skor 3 |
| S | Setuju | Dengan skor 4 |
| SS | Sangat Setuju | Dengan skor 5 |

Sumber: Data diolah

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. 2

Tabel Jenis Kelamin Responden PT. BPR ADY Pusat Jember.

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---------------|----------|----------------|
| 1 | Laki – Laki | 47 Orang | 47% |

| | | | |
|-------|-----------|-----------|------|
| 2 | Perempuan | 53 Orang | 53% |
| Total | | 100 Orang | 100% |

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2019.

Dari perhitungan kuesioner yang telah disebar kepada 100 responden yang merupakan nasabah tetap PT. BPR ADY Pusat Jember menunjukkan bahwa sebanyak 47 orang atau sebesar 47% adalah laki – laki, dan sebanyak 53 orang atau sebesar 53% adalah perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3. 3

Tabel Usia Responden PT. BPR ADY Pusat Jember.

| No | Usia | Jumlah | Persentase (%) |
|-------|---------------|-----------|----------------|
| 1 | <20 Tahun | 11 Orang | 11% |
| 2 | 20 – 30 Tahun | 23 Orang | 23% |
| 3 | 30 – 40 Tahun | 53 Orang | 53% |
| 4 | >40 Tahun | 13 Orang | 13% |
| Total | | 100 Orang | 100% |

Sumber: Data Primer diolah 2019

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang berusia <20 tahun sebanyak 11 orang atau sebesar 11%.

Responden yang berusia 20 – 30 tahun sebanyak 23 orang atau sebesar 23%. Responden yang berusia 30 – 40 tahun sebanyak 53 orang atau sebesar 53 %. Responden yang berusia >40 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 13%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3. 4

Tabel Tingkat Pendidikan Responden PT. BPR ADY Pusat Jember.

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Persentase (%) |
|-------|--------------------|-----------|----------------|
| 1 | SD | 0 Orang | 0% |
| 2 | SMP | 26 Orang | 26% |
| 3 | SMA / Sederajat | 57 Orang | 57% |
| 4 | Perguruan Tinggi | 17 Orang | 17% |
| Total | | 100 Orang | 100% |

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2019.

Berdasarkan tabel tersebut bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 0 orang atau sebesar 0%, responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 26 orang atau sebesar 26%, responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 57 orang atau sebesar 57%, dan

responden dengan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 17 orang atau sebesar 17%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3. 5

Tabel Pekerjaan Responden PT. BPR ADY Pusat Jember.

| No | Pekerjaan | Jumlah | Persentase (%) |
|-------|---------------------|-----------|----------------|
| 1 | Pegawai Negeri | 12 Orang | 12% |
| 2 | Karyawan Swasta | 11 Orang | 11% |
| 3 | Pelajar / Mahasiswa | 15 Orang | 15% |
| 4 | Wiraswasta | 36 Orang | 36% |
| 5 | Ibu Rumah Tangga | 13 Orang | 13% |
| 6 | Lain – Lain | 13 Orang | 13% |
| Total | | 100 Orang | 100% |

Sumber: Data Primer diolah 2019.

Berdasarkan tabel tersebut bahwa responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri sebanyak 12 orang atau sebesar 12%, responden yang bekerja sebagai Karyawan Swasta sebanyak 11 Orang atau sebesar 11%,

responden yang berstatus sebagai Pelajar / Mahasiswa sebanyak 15 orang atau sebesar 15%, responden yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 36 orang atau sebesar 36%, responden yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 13 orang atau sebesar 13%, dan responden yang bekerja dengan profesi lain – lain sebanyak 13 orang atau sebesar 13%.

e. Lama Menjadi Nasabah.

Tabel 3. 6

Tabel Lama Menjadi Nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember.

| No | Lama Menabung | Jumlah | Persentase (%) |
|-------|---------------|-----------|----------------|
| 1 | < 1 Tahun | 13 Orang | 13% |
| 2 | 1 – 2 Tahun | 18 Orang | 18% |
| 3 | 3 – 4 Tahun | 30 Orang | 30% |
| 4 | >5 Tahun | 39 Orang | 39% |
| Total | | 100 Orang | 100% |

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2019.

Berdasarkan tabel tersebut bahwa responden dengan lama menjadi nasabah < 1 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 13%, responden dengan lama menjadi nasabah 1 – 2 tahun sebanyak 18 orang atau sebesar 18%, responden dengan lama menjadi nasabah 3 – 4 tahun sebanyak 30 orang

atau sebesar 30%, dan responden dengan lama menjadi nasabah > 5 tahun sebanyak 39 orang atau sebesar 39%.

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas

a. Uji Validitas Variabel X (Pelayanan)

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya indikator dari kuesioner atau angket dari masing – masing variabel . pengujian validitas ini dilakukan dengan membandingkan r hitung dan r tabel.

Dengan taraf signifikan 5% dengan rumus perbandingan berikut:

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = \text{valid}$
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel} = \text{tidak valid}$

Dalam karyawan ini menggunakan sampel nasabah sebanyak 100, sehingga $DF = N-2 = 98$. Maka diperoleh r tabel adalah 0,165. Berikut adalah hasil pengambilan keputusan dari uji validitas:

IAIN JEMBER

Tabel 3. 7

Hasil Pengambilan Keputusan Dari Uji Validitas Variabel X (Pelayanan)

| Item Pertanyaan | r_{hitung} | r_{tabel} | Kesimpulan |
|--------------------|--------------|-------------|------------|
| X1.1 | ,872 | 0,165 | Valid |
| X1.2 | ,872 | 0,165 | Valid |
| X1.3 | ,307 | 0,165 | Valid |
| X1.4 | ,520 | 0,165 | Valid |
| X2.2 | ,585 | 0,165 | Valid |
| X2.3 | ,633 | 0,165 | Valid |
| X2.4 | ,504 | 0,165 | Valid |
| X2.5 | ,420 | 0,165 | Valid |
| X3.1 | ,533 | 0,165 | Valid |
| X3.2 | ,730 | 0,165 | Valid |
| X3.3 | ,747 | 0,165 | Valid |
| X3.4 | ,327 | 0,165 | Valid |
| X4.1 | ,307 | 0,165 | Valid |

| Item Pertanyaan | r_{hitung} | r_{tabel} | Kesimpulan |
|----------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| X4.2 | ,286 | 0,165 | Valid |
| X4.3 | ,347 | 0,165 | Valid |
| X4.4 | ,366 | 0,165 | Valid |
| X5.1 | ,263 | 0,165 | Valid |
| X5.2 | ,307 | 0,165 | Valid |
| X6.1 | ,366 | 0,165 | Valid |
| X6.2 | ,384 | 0,165 | Valid |

Sumber: Data diolah SPSS Tahun 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai korelasi semua instrument variabel X (r_{hitung}) berada diatas nilai r_{tabel} , yaitu 0,165. Karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka semua instrument variabel X dinyatakan Valid.

IAIN JEMBER

Tabel 3. 8

Hasil Pengambilan Keputusan Dari Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan)

| Item Pertanyaan | r_{hitung} | r_{tabel} | Kesimpulan |
|--------------------|--------------|-------------|------------|
| Y1 | ,471 | 0,165 | Valid |
| Y2 | ,366 | 0,165 | Valid |
| Y3 | ,327 | 0,165 | Valid |
| Y4 | ,286 | 0,165 | Valid |

Sumber: Data diolah SPSS Tahun 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai correlation semua instrument variabel X (r_{hitung}) berada diatas nilai r_{tabel} , yaitu 0,1946.

Karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka semua instrument variabel Y dinyatakan Valid.

2. Uji Reliabilitas Variabel X (Pelayanan)

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. Pengukuran reliabilitasnya dapat dilakukan dengan *One Shot* atau pengukuran sekali saja, dan kemudian

hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila:

1. Hasil Alpha Croncbach $> 0,6$ = reliabel
2. Hasil Alpha Croncbach $< 0,6$ = tidak reliabel

Tabel 3. 9

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Pelayanan)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,845 | 4 |

Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

Tabel 3. 10

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,920 | 4 |

Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

Dari hasil uji reliabilitas semua instrument variabel penelitian diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* semua variabel penelitian diatas 0,6. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrument variabel X dan Y reliabel.

3. 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 korelasi.

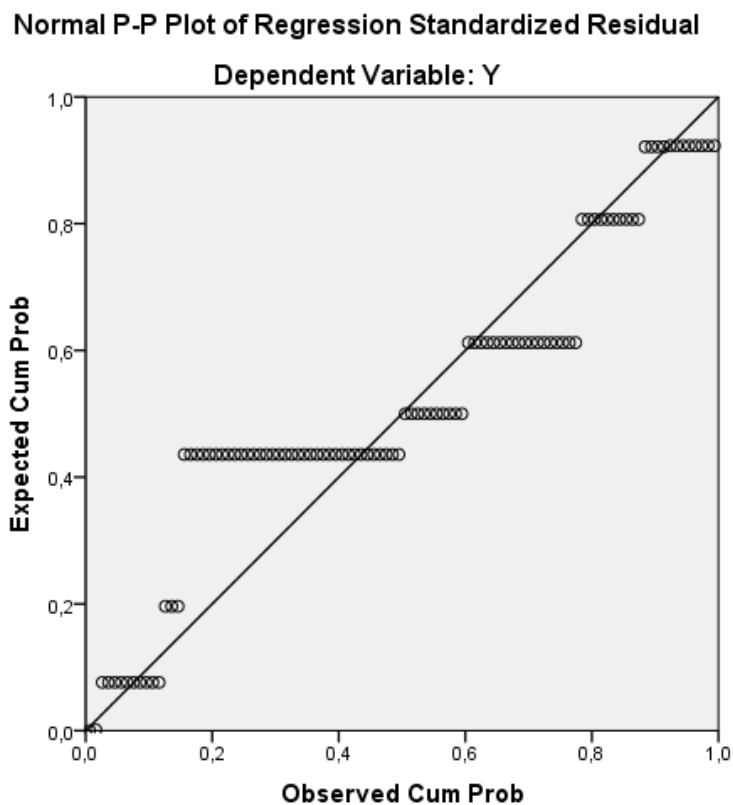
a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual dari data model regresi linier memiliki distribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual data berdistribusi normal atau tidak yakni dengan melihat grafik normal probability plot.

IAIN JEMBER

Gambar 3. 2

Uji Normalitas



Jika dilihat berdasarkan grafik diatas, maka rata – rata semua data hampir berdistribusi normal. Hal ini karena sebagian data menyebar mengikuti garis normalitas, dan layak digunakan untuk memprediksi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

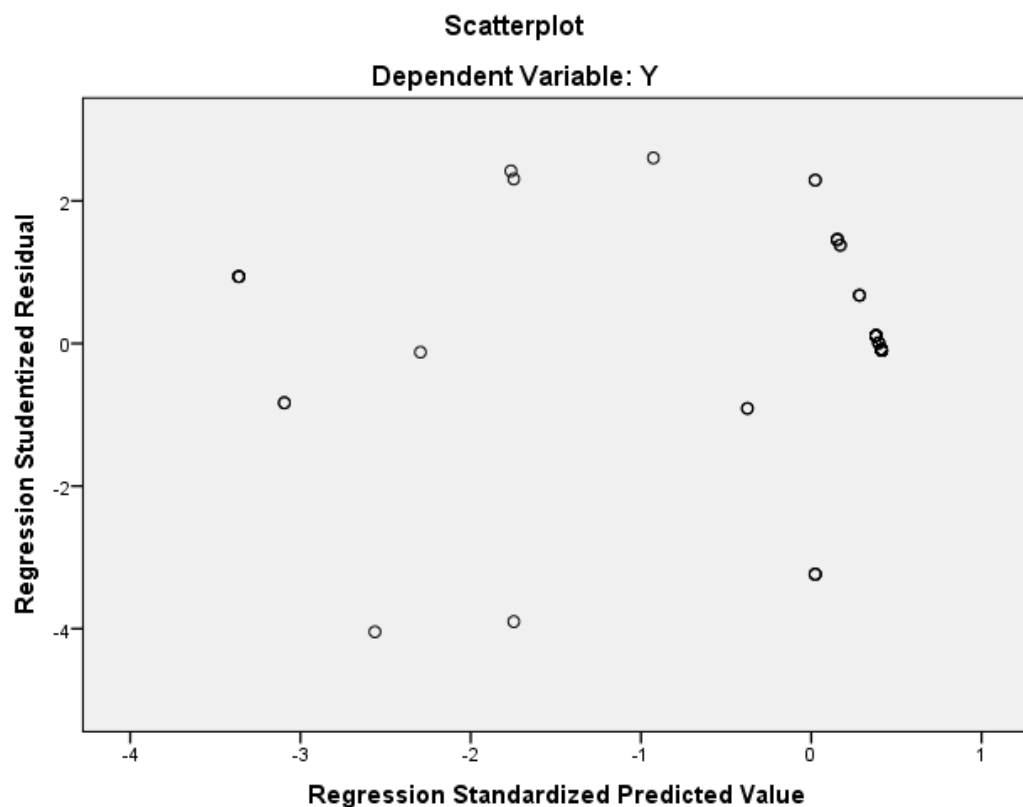
b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari

residul suatu pengamatan kepada pengamatan lain. Salah satu cara untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas adalah melalui grafik *scatterplot*, yaitu jika pola titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat, maka tidak disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS versi 22.

Gambar 3.3

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

Dari hasil pengujian diatas, dapat dilihat dari grafik *scatterplot*, titik menyebar secara rata dan tidak berkumpul pada satu tempat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kualitas pelayanan.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi pengaruh satu variabel bebas atau variabel independen terhadap variabel terikat atau variabel dependen. Dengan cara membandingkan antara t hitung dengan t tabel, jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka variabel X berpengaruh terhadap variabel Y , dimana t tabel 1966. Hasil yang diperoleh dari perhitungan analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:



Tabel 3. 11

Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,788 | 1,655 | | 3,899 | ,087 |
| | X1 | ,018 | ,029 | ,026 | ,621 | ,536 |
| | X2 | ,144 | ,041 | ,192 | 3,556 | ,001 |
| | X3 | -,019 | ,042 | -,025 | -,451 | ,653 |
| | X4 | ,296 | ,106 | ,261 | 2,788 | ,006 |
| | X5 | ,589 | ,116 | ,259 | 5,083 | ,000 |
| | X6 | ,612 | ,105 | ,345 | 5,840 | ,000 |

Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

Dari hasil diatas dapat dilihat model regresi linier berganda dimana $Y' = a + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_3 X_3 + B_4 X_4 + B_5 X_5 + B_6 X_6 + e$, berdasarkan perhitungan maka persamaan sebagai berikut $Y' = 2,788 + 0,018 X_1 + 0,144 X_2 + -0,019 X_3 + 0,296 X_4 + 0,589 X_5 + 0,612 X_6 + e$ yang mana:

$$Y' = 2,788$$

$$B1 = 0,018$$

$$B2 = 0,144$$

$$B3 = -0,019$$

$$B4 = 0,296$$

$$B5 = 0,589$$

$$B6 = 0,612$$

Serta nilai t hitung dan tingkat signifikan = 0,05 dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 2,788 menyatakan bahwa jika $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6 = 0$ maka $Y' = 2,788$.
2. Koefisien X_1 sebesar + 0,018 artinya setiap 1 unit nilai X_1 akan bertambahnya nilai Y' sebesar 0,018.
3. Koefisien X_2 sebesar + 0,144 artinya setiap 1 unit X_2 akan bertambahnya nilai sebesar Y' sebesar 0,144.
4. Koefisien X_3 sebesar - 0,019 artinya setiap 1 unit X_3 akan berkurangnya nilai Y' sebesar 0,019.
5. Koefisien X_4 sebesar + 0,296 artinya setiap 1 unit X_4 akan bertambahnya nilai Y' sebesar 0,296.
6. Koefisien X_5 sebesar + 0,589 artinya setiap 1 unit X_5 akan bertambahnya nilai Y' sebesar 0,589.
7. Koefisien X_6 sebesar + 0,612 artinya setiap 1 unit X_6 akan bertambahnya nilai Y' sebesar 0,612.

Dari hasil diatas dapat dinyatakan bahwa:

1. *Effectiviness and Assurance* (X1) t hitung sebesar $0,621 < 1966$ maka tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember
2. *Acces* (X2) t hitung sebesar $3,556 > 1966$ maka ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember
3. *Price* (X3) t hitung sebesar $0,451 < 1996$ maka tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuaan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember.
4. *Tangible* (X4) t hitung sebesar $2,788 > 1966$ maka ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember.
5. *Service Portofolio* (X5) t hitung sebesar $5,083 > 1966$ maka ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember.
6. *Reliability* (X6) t hitung sebesar $5,840 > 1966$ maka ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember.

5. Uji Adj R^2 (*Adjusted R Square*)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai

koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Koefisien determinasi tersebut ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* pada tabel berikut:

Tabel 3. 12

Uji Adj R² (*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 |
| 1 | ,986 ^a | ,973 | ,971 | ,19115 | ,973 | 553,053 |

a. Predictors: (Constant), Service_Quality

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan output yang diperoleh angka *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,971 dalam hal ini dapat diartikan bahwa *kepuasan nasabah* mampu dijelaskan oleh variabel *kualitas pelayanan* dengan nilai sebesar 97%, sedangkan sisanya ($100\% - 97\% = 3\%$) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6. Uji t Parsial

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji t, karena itu peneliti menetapkan hipotesis penelitian untuk pengujian satu pihak dengan rumusan hipotesis seperti berikut:

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember.

Tabel 3. 13

Uji t Parsial

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,788 | 1,655 | | 3,899 | ,087 |
| | X1 | ,018 | ,029 | ,026 | ,621 | ,536 |
| | X2 | ,144 | ,041 | ,192 | 3,556 | ,001 |
| | X3 | -,019 | ,042 | -,025 | -,451 | ,653 |
| | X4 | ,296 | ,106 | ,261 | 2,788 | ,006 |

| | | | | | |
|----|------|------|------|-------|------|
| X5 | ,589 | ,116 | ,259 | 5,083 | ,000 |
| X6 | ,612 | ,105 | ,345 | 5,840 | ,000 |

Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

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

1. *Effectiviness and Assurance* (X1) t hitung sebesar $0,621 < 1966$ maka,

H1: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember

2. *Acces* (X2) t hitung sebesar $3,556 > 1966$ maka,

H2: Ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember

3. *Price* (X3) t hitung sebesar $0,451 < 1996$ maka,

H3: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuaan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember.

4. *Tangible* (X4) t hitung sebesar $2,788 > 1966$ maka,

H4: Ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember.

5. *Service Portofolio* (X5) t hitung sebesar $5,083 > 1966$ maka,

H5: Ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember.

6. *Reliability* (X6) t hitung sebesar $5,840 > 1966$ maka,

H6: ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Indikator Effectiveness and Assurance) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan (indikator effectiveness and assurance) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai signifikan yang dihasilkan untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,000 dan t hitung yang diperoleh adalah 0,621. Karena t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,621 < 1966$) dan nilai signifikansinya 0,05, maka:

H1: Dimensi Keefektifan dan Jaminan (*effectiveness and assurance*) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember.

Parasuraman et al menyatakan bahwa makin terjamin kerahasiaan dan dana yang disimpan nasabah pada perusahaan perbankan akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah tersebut. Namun pada penelitian ini nilai t hitung lebih kecil dari pada t tabel sehingga hipotesis untuk kerahasiaan dan jaminan adalah tidak ada pengaruh kerahasiaan dan jaminan terhadap kepuasan nasabah.³⁷

³⁷ Parasuraman A, Berry L, dan Zeithaml V, “ *A Conceptual Model of Service Quality and Its Complication for Future Research*”, vol. 49 (Internasional: Journal Of Marketing, 1985), 41.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Indikator Acces) Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai signifikan yang dihasilkan untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,000 dan t hitung yang diperoleh adalah 3,556. Karena t hitung lebih besar dari t tabel ($3,556 > 1966$) dan nilai signifikansinya 0,05, maka:

H2 : ada pengaruh antara kualitas pelayanan (indikator acces) terhadap kepuasan nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember.

Hal ini sejalan dengan teori yang telah dinyatakan oleh Bahia dan Nantel dalam dimensi akses tersebut secara umum menemukan bahwa kemudahan akses melalui ATM dan akses menuju pelayanan teller secara langsung memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.³⁸

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Indikator Price) Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan (indikator price) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai signifikan yang dihasilkan untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,000 dan t hitung yang diperoleh adalah 0,451. Karena t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,451 < 1966$) dan nilai signifikansinya 0,05, maka:

³⁸ Bahia dan Nantel, *Strategi Marketing*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada Press, 2012), 11

H3 : tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan (indikator price) terhadap kepuasan nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember.

Kotler menyatakan bahwa biaya yang dikeluarkan oleh nasabah atau pelanggan dapat menentukan kepuasan pelanggan atau nasabah. Namun pada penelitian ini hasil uji t hitung $< t$ tabel sehingga tidak adanya pengaruh *price* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember.³⁹

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Indikator Tangible) Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan (indikator tangible) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai signifikan yang dihasilkan untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,000 dan t hitung yang diperoleh adalah 2,788. Karena t hitung lebih besar dari t tabel (2,788 $>$ 1966) dan nilai signifikansinya 0,05, maka:

H4 : ada pengaruh antara kualitas pelayanan (indikator tangible) terhadap kepuasan nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman bahwa pada dimensi keterwujudan dari kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.⁴⁰

³⁹ Philip Kotler, Alih Bahasa: Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran*, vol. 2, (Jakarta: PT. Intan Sejati Klaen Press, 2005), 70.

⁴⁰ Parasuraman A, Berry L, dan Zeithaml V, “ *A Conceptual Model of Service Quality and Its Complication for Future Research*”, vol. 49 (Internasional: Journal Of Marketing, 1985), 41.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Indikator Service Portofolio) Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai signifikan yang dihasilkan untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,000 dan t hitung yang diperoleh adalah 5,083. Karena t hitung lebih besar dari t tabel ($5,083 > 1966$) dan nilai signifikansinya 0,05, maka

H5 : ada pengaruh antara kualitas pelayanan (indikator service portofolio) terhadap kepuasan nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman bahwa pada dimensi pelayanan jasa dari kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.⁴¹

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Indikator Reliability) Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai signifikan yang dihasilkan untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,000 dan t hitung yang diperoleh adalah 5,840. Karena t hitung lebih besar dari t tabel ($5,840 > 1,966$) dan nilai signifikansinya 0,05, maka

⁴¹ Ibid., 42.

H6 : ada pengaruh antara kualitas pelayanan (indikator reliability) terhadap kepuasan nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman bahwa pada dimensi kehandalan dari kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.⁴²

7. Persentase Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember ialah sebesar 97%. Sisanya sebesar 3% ialah dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki nilai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Ini memberikan dengan upaya kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan kepuasan dan bahkan dapat dijadikan strategi marketing. Hal tersebut karena dalam penelitian ini mengukur kepuasan nasabah yakni dengan kualitas pelayanan yang terdiri dari 6 indikator yaitu, *Effectiveness and Assurance* (Keefektivan dan Jaminan), *Acces* (Akses), *Price* (Harga), *Tangible* (Keterwujudan), *Service Portofolio* (Portofolio Jasa), dan *Reliability* (Kehandalan).

⁴² Ibid.,

8. Persamaan Analisis Regresi Linier Berganda.

Dari hasil diatas dapat dilihat model regresi linier berganda dimana $Y' = a + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_3 X_3 + B_4 X_4 + B_5 X_5 + B_6 X_6 + e$, berdasarkan perhitungan maka persamaan sebagai berikut $Y' = 2,788 + 0,018 X_1 + 0,144 X_2 + -0,019 X_3 + 0,296 X_4 + 0,589 X_5 + 0,612 X_6 + e$.

- a. Konstanta sebesar 2,788 menyatakan bahwa jika $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6 = 0$ maka $Y' = 2,788$.
- b. Koefisien X_1 sebesar + 0,018 artinya setiap 1 unit nilai X_1 akan bertambahnya nilai Y' sebesar 0,018.
- c. Koefisien X_2 sebesar + 0,144 artinya setiap 1 unit X_2 akan bertambahnya nilai sebesar Y' sebesar 0,144.
- d. Koefisien X_3 sebesar - 0,019 artinya setiap 1 unit X_3 akan berkurangnya nilai Y' sebesar 0,019.
- e. Koefisien X_4 sebesar + 0,296 artinya setiap 1 unit X_4 akan bertambahnya nilai Y' sebesar 0,296.
- f. Koefisien X_5 sebesar + 0,589 artinya setiap 1 unit X_5 akan bertambahnya nilai Y' sebesar 0,589.
- g. Koefisien X_6 sebesar + 0,612 artinya setiap 1 unit X_6 akan bertambahnya nilai Y' sebesar 0,612.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan analisis regresi linier berganda dibantu oleh program SPSS, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada uji validitas variabel dinyatakan valid jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel (dengan tingkat signifikan 5% yaitu 0,165) untuk penelitian ini semua indikator variabel X dan Y dinyatakan valid karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel.
2. Pada uji reliabilitas variabel dinyatakan reliabel jika nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,6, untuk penelitian ini variabel X dan Y dinyatakan reliabel karena nilai cronbach alpha lebih dari 0,6.
3. Pada uji asumsi klasik (normalitas) semua data hampir berdistribusi normal, (heteroskedastisitas) titik menyebar rata dan tidak berkumpul pada satu tempat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
4. untuk persamaan pada analisis regresi linier berganda ialah:
 - a. Konstanta sebesar 2,788 menyatakan bahwa jika $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6 = 0$ maka $Y' = 2,788$.
 - b. Koefisien X_1 sebesar + 0,018 artinya setiap 1 unit nilai X_1 akan bertambahnya nilai Y' sebesar 0,018.
 - c. Koefisien X_2 sebesar + 0,144 artinya setiap 1 unit X_2 akan bertambahnya nilai sebesar Y' sebesar 0,144.

- d. Koefisien X_3 sebesar $- 0,019$ artinya setiap 1 unit X_3 akan berkurangnya nilai Y' sebesar $0,019$.
- e. Koefisien X_4 sebesar $+ 0,296$ artinya setiap 1 unit X_4 akan bertambahnya nilai Y' sebesar $0,296$.
- f. Koefisien X_5 sebesar $+ 0,589$ artinya setiap 1 unit X_5 akan bertambahnya nilai Y' sebesar $0,589$.
- g. Koefisien X_6 sebesar $+ 0,612$ artinya setiap 1 unit X_6 akan bertambahnya nilai Y' sebesar $0,612$.
5. *Effectiviness and Assurance* (X_1) t hitung sebesar $0,621 < 1966$ maka,
H1: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember.
6. *Acces* (X_2) t hitung sebesar $3,556 > 1966$ maka,
H2: Ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember
7. *Price* (X_3) t hitung sebesar $0,451 < 1996$ maka,
H3: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuaan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember.
8. *Tangible* (X_4) t hitung sebesar $2,788 > 1966$ maka,
H4: Ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember.
9. *Service Portofolio* (X_5) t hitung sebesar $5,083 > 1966$ maka,
H5: Ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember.

10. *Reliability* (X_6) t hitung sebesar $5,840 > 1966$ maka,

H6: ada pengaruh kualitas pelayanan dengan model *BSQ* terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember.

11. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT.

BPR ADY Pusat Jember ialah sebesar 97%. Sisanya sebesar 3% ialah dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

B. Saran

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara pelayanan dan kepuasan nasabah, maka saran yang bisa diberikan adalah bahwa PT. BPR ADY Pusat Jember harus meningkatkan standar kualitas pelayanan seperti yang telah dilakukan selama ini terutama terhadap keefektivan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, kehandalan, tidak cukup hanya sekedar memuaskan nasabah atau sesuai harapan, namun harus memberi pelayanan yang unggul dan berkesan, karena kepuasan nasabah merupakan tujuan pokok dari keberadaan tiap bank dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif di dunia perbankan selama ini.

IAIN JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad Dr. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Al Arif, M.N.R. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Dergibson Siagin & Sugiarto, 2002, *Metode Statistiska untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir, 2014. *Bank lembaga keuangan lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurlitisan, lisa. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan naabah dan dampaknya terhadap Brand Image. *Skripsi*. Jakarta: STIE Muhammadiyah.
- Ratminto dan Atik winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis, Bandung*: Pusat Bahasa Depdisnas.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D Bandung*: Alfabeta 20015.
- Sumarni, Murtu. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Tim Penyusun 2015, *Pedoman Karya Ilmiah*, Jember: IAIN Jember Press.
- Tjiptono, Fandy, 1996. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, Fandy,, 2012. Edisi kedua. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

JURNAL

- Ayuni, Devika, Fanani, Baihaqi, dan Sulistyowati, Dewi. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perusahaan Daerah BPR BKK Kota Tegal. <http://ejournal.poltektegal.ac.id>
- 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 QFD”, *Prossiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV*, (Juli, 2011)
- 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.
- Juzan Tri Haryanto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Tesis, Universitas Gunadarma, Depok, 2010).
- Mashoed, “Upaya Peningkatan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Melalui Reformasi 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 (April-Juni, 2012), 182
- Michelia Nur Qomaria, “Analisis Metode Sevqual 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 Ilmiah Teknik Industri*, 04 (April 2006), 139

Myra Rizki Yuniaria dan Ratna Dwi Wulandari, “Penyusunan Upaya Peningkatan Pelayanan Antenatal Care Berdasarkan Voice Of The Customer”, *Jurnal Administrasi 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)

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

Septin Puji Astutik, Wiwik Wilasari dan Datien Eriska Utami, “Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, 02 (April-Juni, 2009), 52

Suyati dengan judul, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa PDAM Surakarta”, *Skripsi*, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Muhammad Masrur
Nim : E20151234
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 22 April 1997
Alamat : Jl. Urip Sumoharjo RT/004 RW/006 – Desa Kasiyan Timur
Kecamatan Puger Kabupaten Jember
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Institut : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan, serta teori-teori yang dibuat rujukan dalam penyelesaian skripsi.

Jember, 03 Agustus 2020



Muhammad Masrur
NIM E20151234

MATRIK PENELITIAN

| JUDUL | PERMASALAHAN | VARIABEL | INDIKATOR | SUMBER DATA | METODE PENELITIAN |
|--|--|--|--|--|---|
| Analisis kualitas pelayanan dengan model <i>Banking Service Quality (BSQ)</i> terhadap kepuasan nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember | <ol style="list-style-type: none"> Apakah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi <i>Banking Service Quality (BSQ)</i> terhadap kepuasan nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember Seberapa besar kualitas pelayanan dengan dimensi <i>Banking Service Quality (BSQ)</i> terhadap kepuasan nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember | <ol style="list-style-type: none"> Kualitas pelayanan dengan model <i>BSQ</i> PT. BPR ADY Pusat Jember Kepuasan nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember | <ol style="list-style-type: none"> Kualitas pelayanan dengan model <i>BSQ: Effectiveness and Assurance</i> (Keefektifan dan Jaminan), <i>Access</i> (Akses), <i>Price</i> (Harga), <i>Tangible</i> (Keterwujudan), <i>Service Portofolio</i> (Portofolio Jasa), <i>Relianility</i> (Kehandalan) Kepuasan nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember: Survey kepuasan pelanggan, sistem keluhan dan saran, analisis pelanggan yang beralih pada perusahaan lain, pembeli bayangan | <ol style="list-style-type: none"> Data primer (kuesioner) Data skunder (jurnal, buku, penelitian terdahulu) | <ol style="list-style-type: none"> Jenis penelitian kuantitatif deskriptif Metode pengumpulan data: <ol style="list-style-type: none"> Observasi Kuesioner Wawancara Analisis Data: <ol style="list-style-type: none"> Uji Validitas Uji Reliabilitas Alat Uji Hipotesis: <ol style="list-style-type: none"> Analisis Regresi Linier Berganda Uji Koefisien (Uji T) Uji Koefisien Determinasi (R^2) |

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. perempuan
4. Pendidikan Terakhir : a. SD c. SLTA / SMA
b. SLTP / SMP d. Perguruan Tinggi
5. Pekerjaan: a. Pegawai Negeri d. Wiraswasta
b. Karyawan Swata e. Ibu Rumah Tangga
c. Pelajar / Mahasiswa f. Lain-lain, sebutkan....
6. Sudah berapa lama menjadi nasabah tabungan PT. BPR ADY Pusat Jember:
a. < 1 Tahun c. 3-4 Tahun
b. 1-2 Tahun d. > Tahun

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih.
2. Setiap pertanyaan kuesioner hanya memerlukan 1 (satu) jawaban.
3. Setiap pertanyaan kuesioner harus dijawab.
4. Lakukan pengisian kuesioner dengan jawaban yang sesuai dengan kenyataan

Keterangan:

- Sangat Setuju (SS) : 5
- Setuju (S) : 4

- Kurang Setuju (KS) : 3
- Tidak Setuju (TS) : 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Pertanyaan:



1. *Effectiviness and Assurance*

| No. | Pertanyaan | SS | S | KS | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|----|-----|
| 1. | Apakah anda setuju bahwa PT. BPR ADY Pusat Jember dapat menjaga kerahasiaan nasabah jumlah tabungan, nomor PIN, nomor rekening yang anda miliki agar tidak diketahui orang lain. | | | | | |
| 2. | Apakah anda setuju pegawai PT. BPR ADY Pusat Jember terlatih dengan baik dan cepat dalam melayani nasabah. | | | | | |
| 3. | Apakah anda setuju PT. BPR ADY Pusat Jember dapat memberikan pelayanan sebagaimana dijanjikan. | | | | | |
| 4. | Apakah anda setuju PT. BPR ADY Pusat Jember melayani secara personel. | | | | | |

2. Access.

| No. | Pertanyaan | SS | S | KS | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|----|-----|
| 1. | Apakah anda setuju bahwa PT. BPR ADY Pusat Jember menggunakan peralatan yang modern. | | | | | |
| 2. | Apakah anda setuju bahwa teller PT. BPR ADY Pusat Jember terlatih dengan baik dan cepat dalam melayani nasabah. | | | | | |
| 3. | Apakah anda setuju bahwa waktu tunggu di PT. BPR ADY Pusat Jember tidak terlalu lama | | | | | |
| 4. | Apakah anda setuju bahwa antrian di PT. BPR ADY Pusat Jember bergerak cepat. | | | | | |

3. Price.

| No. | Pertanyaan | SS | S | KS | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|----|-----|
| 1. | Apakah anda setuju bahwa pegawai PT. BPR ADY Pusat Jember memberikan penjelasan yang baik mengenai biaya pelayanan. | | | | | |
| 2. | Apakah anda setuju bahwa PT. BPR ADY Pusat Jember memberikan jumlah yang seimbang mengenai biaya pelayanan. | | | | | |
| 3. | Apakah anda setuju bahwa biaya administrasi PT. BPR ADY Pusat Jember sesuai dengan pelayanan. | | | | | |
| 4. | Apakah anda setuju bahwa pegawai PT. BPR ADY Pusat Jember selalu memberikan informasi baru dan penting. | | | | | |

4. *Tangible.*

| No. | Pertanyaan | SS | S | KS | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|----|-----|
| 1. | Apakah anda setuju bahwa PT. BPR ADY Pusat Jember menyediakan ruangan yang nyaman. | | | | | |
| 2. | Apakah anda setuju bahwa PT. BPR ADY Pusat Jember memberikan laporan rekening yang tepat. | | | | | |
| 3. | Apakah anda setuju bahwa PT. BPR ADY Pusat Jember menyediakan tempat parkir yang aman. | | | | | |
| 4. | Apakah anda setuju bahwa pegawai PT. BPR ADY Pusat Jember sesuai dengan kode etik bankir. | | | | | |

5. *Service Portofolio.*

| No. | Pertanyaan | SS | S | KS | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|----|-----|
| 1. | Apakah anda setuju bahwa PT. BPR ADY Pusat Jember menyediakan pelayanan yang lengkap. | | | | | |
| 2. | Apakah anda setuju bahwa PT. BPR ADY Pusat Jember menyediakan pelayanan seperti bank pada umumnya. | | | | | |

6. *Reliability.*

| No. | Pertanyaan | SS | S | KS | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|----|-----|
| 1. | Apakah anda setuju bahwa PT. BPR ADY Pusat Jember tidak terjadi kesalahan pada saat penyampaian jasa. | | | | | |
| 3. | Apakah anda setuju bahwa PT. BPR ADY Pusat Jember melakukan pengarsipan yang baik. | | | | | |

7. Kepuasan Nasabah.

| No. | Pertanyaan | SS | S | KS | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|----|-----|
| 1. | Apakah anda puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan oleh PT. BPR ADY pusat Jember. | | | | | |
| 2. | Apakah anda merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki karyawan PT. BPR ADY Pusat Jember sesuai dengan harapan. | | | | | |
| 3. | Apakah anda yakin bahwa keputusan anda menjadi nasabah PT. BPR ADY Pusat Jember adalah keputusan yang baik. | | | | | |
| 4. | Apakah anda merasa senang jika memperkenalkan dan merekomendasikan PT. BPR ADY Pusat Jember kepada orang lain. | | | | | |

A large, empty grid table with approximately 26 columns and 24 rows. The cells are currently blank, suggesting it is a template or a page for data entry.



Proses Pelayanan Nasabah



Proses Menghitung Jumlah Uang Nasabah



Proses Pelayanan Melalui Via Telefon



Proses Rekapitulasi Data Nasabah



Dengan Bagian Administrasi



Bersama Direktur PT, BPR ADY Pusat Jember



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id

J E M B E R

Nomor : B- 415 /In.20/7.a/PP.00.9/09/2019
Lampiran : 1 proposal
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. Pimpinan Bank Perkreditan Rakyat Anugerah Dharma Yuwana Pusat
Kab Jember

di-

TEMPAT

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

Nama Mahasiswa : M. Masrur A.

NIM : E20151234

Semester : IX

Jurusan : Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

No Telpon : 085646246368

Dosen Pembimbing : Nur Hidayat, SE., MM

NIP : 201603132

Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dengan Model
Banking Service Quality Pada Bank Perkreditan Rakyat
Anugerah Dharma Yuwana Pusat Jember

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

Jember, 27 September 2019

a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



Abu Rokhim



PT BPR ANUGERAH DHARMA YUWANA JEMBER

Jl Gajah Mada No. 75 (0331) 486006 – 426350

Kaliwates – Jember

Jember, 26 Desember 2019

Nomor : 6784/UM/ADY.Jr/XII/2019
Perihal : **Keterangan Melaksanakan Penelitian**

Kepada Yth.
Sdr. Dekan IAIN Jember
Jl. Mataram No. 1 Mangli - Jember

Dengan hormat,

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Romi Sutanti, SE
Alamat : Jl. Mastrip LINK GUMUK KERANG RT.001/021 SUMBERSARI
Jabatan : Direktur

menerangkan dengan sesungguhnya bahwa yang bersangkutan di bawah ini :

Nama : M. Masrur A
NIM : E20151234
Judul Penelitian : ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL
BSQ TERHADAP NASABAH STUDY KASUS DI PT. BPR
ANUGERAH DHARMA YUWANA PUSAT JEMBER.

benar – benar telah melakukan penelitian pada **PT. BPR ANUGERAH DHARMA YUWANA JEMBER** terhitung sejak tanggal 04 November 2019 sampai dengan tanggal 16 November 2019.

Demikian atas kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

PT. BPR ANUGERAH DHARMA
YUWANA JEMBER


PT. BPR ANUGERAH DHARMA YUWANA JEMBER
(Romi Sutanti, SE)
Direktur



BIODATA PENULIS

Nama : Muhammad Masrur
NIM : E20151234
Alamat : Jl. Purwoharho Rt/Rw: 004/006 Desa : Kasiyan Timur Kecamatan: Puger
Kabupaten: Jember
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam