# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL KANTOR CABANG PEMBANTU ROGOJAMPI BANYUWANGI

## SKRIPSI

Oleh:

**Irma Wahyuningtyas**
**NIM: 083123014**

Dosen Pembimbing :

**Nurul Setianingrum, SE.,MM.**
**19690523 199803 2 001**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
**2016**

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

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL KANTOR CABANG PEMBANTU ROGOJAMPI BANYUWANGI

## SKRIPSI

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

IAIN JEMBER

Oleh:

**Irma Wahyuningtyas**
**NIM: 083123014**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
**2016**



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

# MOTTO

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَخُونُواْ ٱللَّهَ وَٱلرَّسُولَ وَتَخُونُوٓاْ أَمَـٰنَـٰتِكُمۡ وَأَنتُمۡ تَعۡلَمُونَ ٢٧

*Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.*

(QS. Al-anfaal : 27)



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

## PERSEMBAHAN

Kupersembahkan yang tertinggi Sebagai Bentuk ibadah dan syukurku kepada Raja Semesta Alam Illahi Robbi yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya hingga pada Dia lah segalanya bergantung. Dan Nabi Muhammad SAW sang inspirator hidup.

Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya kecil ini untuk :

1. Bapak dan ibuku tercinta, yang senantiasa ikhlas dan sabar dalam membimbing serta memberikan bantuan, baik berupa materi maupun non material, serta selalu memberikan motivasi mulai dari awal berproses sampai detik ini yang senantiasa setia disampingku.
2. adikku, yang senantiasa memberikan keceriaan dan kedamaian hati. Serta saudara-saudaraku yang turut memberikan dukungan dan motivasi.
3. Kakek dan nenekku terimakasih atas do'a dengan harapan kebahagiaanku baik di dunia dan diakhirat.
4. Untuk Teman seperjuangan Perbankan Syariah terimakasih telah berjuang bersama-sama, dan motivasinya.
5. Almamaterku tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

Terimalah karyaku ini sebagai ungkapan termakasihku untuk kalian yang telah berkorban banyak jadikan diriku orang yang berguna bagi bangsa, nusa dan agama.



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

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah member limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul“ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi“. Dalam rangka menyelesaikan studi strata satu untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa tersusunnya skripsi ini bukan hanya atas kemampuan penulis semata, namun juga berkat bantuan dari seluruh pihak. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, MM selaku Rektor IAIN Jember
2. Bapak Moch. Chotib, S.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Ibu Nurul Setyaningrum, SE., MM. selaku ketua prodi Perbankan Syari’ah, sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktu untuk membimbing saya sampai terselesaikan skripsi ini.
5. Bapak/ibu dosen serta Civitas Akademika IAIN Jember yang telah memberikan bekal pengetahuan .



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

6. Bapak Totok Hariyanto Branch Manajer Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi yang telah memberikan kesempatan utuk melaksanakan penelitian di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi
7. Semua karyawan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi atas kesediaanya memberikan data-data dan informasi yang dibutuhkan selama penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini, yag tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT mambalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca semua.*Amin YaRabbalAlamin....*

Jember, 28 Juni 2016

Penulis



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

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL KANTOR CABANG PEMBANTU ROGOJAMPI BANYUWANGI

## SKRIPSI

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

Oleh:

**Irma wahyuningtyas**
**NIM: 083123014**

Disetujui :

**Nurul Setianingrum, SE.,MM.**
**19690523 199803 2 001**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
**PRODI PERBANKAN SYARIAH**
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER**
**2016**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL KANTOR CABANG PEMBANTU ROGOJAMPI BANYUWANGI**

# SKRIPSI

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

Hari : Kamis

Tanggal : 18 Agustus 2016

Dewan Penguji

| Ketua | Sekretaris |
|---|---|
| **M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I.** | **Agung Pamono, S.E., M.Si.** |
| **NIP. 19760812 200801 1 015** | **NIP. 19751216 200912 1 002** |

Anggota

1. Nurul Setianingrum, SE., MM ( )
2. Dr. Abdul Rokhim S.Ag., M.E.I ( )

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Moch. Chotib, S.Ag., M.M**
**NIP. 19710727 200212 1 003**



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

# ABSTRAK

Irma Wahyuningtyas, 2016 : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

Loyalitas pelanggan adalah harapan setiap perusahaan. Loyalitas nasabah sangat menunjang kelangsungan perusahaan untuk perkembangan dalam jangka panjang. Loyalitas nasabah tergantung dari apa yang dilihat dan dirasakan oleh nasabah, sehingga nasabah dapat memberikan tanggapan yang positif dan negatif terhadap BTPN tersebut. Kualitas pelayanan dan kepercayaan menjadi faktor pertimbangan bagi nasabah, untuk menentukan apakah nasabah loyal ataukah tidak loyal terhadap BTPN.

Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu : (1) adakah Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi ? (2) Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah? (3) seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah ?

Tujuan penelitian penelitian secara umum ialah menemukan mengembangkan maupun koreksi atau menguji kebenaran ilmu pengetahuan yang ada.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah BTPN KCP Rogojampi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 93 nasabah, menggunakan metode *accidental sampling* dengan pendekatan *random sampling*. Metode analisis yang diggunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F, serta koefisien determinasi (R2). Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BTPN baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan uji t, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyaitas nasabah BTPN secara parsial diperoleh nilai 2,448, sedangkan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BTPN secara parsial diperoleh nilai 2,312. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BTPN berdasarkan uji F diperoleh nilai 5,774.dan hasil koefisien determinasi R square menunjukkan angka 0,094. Hal ini berarti variabel loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan sebasar 09,4% dan 90,6% (100%-09,4%) dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan analisis dan interpretasi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.


Kata Kunci : Kualitas Pelayanan ,Kepercayaan dan, Loyalitas Nasabah.



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

## DAFTAR ISI

**Hal**

**HALAMAN JUDUL** ..... **ii**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING** ..... **iii**

**HALAMAN PENGESAHAN** ..... **iv**

**MOTTO** ..... **v**

**PERSEMBAHAN** ..... **vi**

**KATA PENGANTAR** ..... **vii**

**ABSTRAK** ..... **ix**

**DAFTAR ISI** ..... **x**

**DAFTAR TABEL** ..... **xii**

**DAFTAR GAMBAR** ..... **xii**

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah ..... 1

B. Rumusan Masalah ..... 8

C. Tujuan Penelitian ..... 8

D. Manfaat Penelitian ..... 9

E. Ruang Lingkup Penelitian ..... 10

F. Definisi Operasional ..... 13

G. Asumsi Penelitian ..... 14

H. Hipotesis ..... 14

I. Metode Penelitian ..... 16

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian ..... 16



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

2. Populasi dan Sampel ..... 16

3. Teknik dan Instrumen pengumpulan Data ..... 18

4. Analisis Data ..... 20

J. Sistematika Pembahasan ..... 28

**BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN**

A. Penelitian Terdahulu ..... 31

B. Kajian Toeri ..... 37

**BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

A. Gambaran Objek Penelitian ..... 51

B. Penyajian Data ..... 60

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis ..... 75

D. Pembahasan ..... 88

**BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 94

B. Saran-Saran ..... 96

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 97

**LAMPIRAN**



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

## DAFTAR TABEL

**No Uraian Hal.**

1.1 Variabel ..... 12

3.1 Jenis Kelamin ..... 61

3.2 Kelompok Pensiunan ..... 62

3.3 Pendapat Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan ..... 63

3.4 Pendapat Nasabah Terhadap Kepercayaan ..... 67

3.5 Pendapat Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah ..... 70

3.6 Hasil Uji Validitas ..... 73

3.7 Hasil Uji Reliabilitas ..... 75

3.8 Hasil Uji Multikoloniearitas ..... 80

3.9 Regresi Linear Berganda ..... 81

3.10 Hasil Uji F ..... 84

3.11 Hasil Uji t ..... 86

3.11 Hasil Koefisien Determinasi ..... 87

3.11 Rekapitulasi Analisis Regresi Linear Berganda ..... 89

## DAFTAR GAMBAR

**No Uraian Hal**

1.1 Uji Normalitas data ..... 76

1.2 Uji Heteroskedastisitas ..... 78



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

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Fungsi-fungsi bank menunjukkan betapa pentingnya keberadaan bank dalam perekonomian modern saat ini, dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi, industri perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian, yaitu menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat. Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak[1]. Oleh karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Semakin maju suatu negara maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan ekonomi negara tersebut.

Di era persaingan yang semakin kompetitif ini, menyebabkan persaingan dalam dunia perbankan menjadi semakin ketat. Hal ini diawali ketika pemerintah mengeluarkan kebijakan pada tahun 1988 yang dikenal dengan Paket 27 Oktober 1988 (Pakto 88) yang isinya antara lain memberikan

[1] Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (Bandung: citra Umbara, 2013), 299.

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

kemudahan untuk mendirikan bank-bank baru. Hal ini menyebabkan tumbuhnya lembaga keuangan perbankan yang ditandai dengan berdirinya sejumlah bank yang menyebabkan persaingan antara sesama bank dalam merebut nasabah semakin ketat. Hal tersebut telah menyebabkan bank tidak hanya *"wait and see"* tapi telah mendesak bank berupaya keras untuk "menjemput bola" dan lebih berorientasi kepada nasabah. Banyak perusahaan semakin aktif berlomba memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan menjadikan pelanggan *(service)* sebagai salah satu indikator kinerja *(key performance indikator)* kesuksesan dari setiap cabang yang dimiliki. Hal tersebut, pada dasarnya dilakukan untuk memuaskan para pelanggan. Dengan harapan, pelanggan yang mendapatkan *service excellent* atau pelayanan yang baik dari Frontliners ataupun dari petugas bank lainnya.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikikan apapun.[2] Layanan dibutuhkan oleh nasabah yang artinya jika anda tidak memperdulikan customer maka mereka akan melakukan hal yang sama, artinya pelanggan harus dapat dipuaskan oleh bank.

Kepuasan pelanggan tidak akan terlepas dari *service quality* (kualitas pelayanan). *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi *(perceived service)* para pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima atau diperoleh dengan layanan yang sesungguhnya mereka

[2] Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: C.V Andi offset, 2013), 92.

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

harapkan *(expected service)*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas yang baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.[3]

Pada kasus perbankan konvensional maupun perbankan syariah dimana inti bisnisnya adalah membangun kepercayaan *(thrust)*. Dimana bank harus mampu memberikan rasa aman pada nasabahnya menyangkut dana yang disimpan atau yang telah dikelola oleh bank. Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas. Faktor-faktor yang menjadi pondasi terbentuknya hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan konsumen yang berdasarkan kepercayaan, yaitu: tingkat kepercayaan dapat diukur melalui beberapa faktor antara lain kejujuran dalam bertransaksi, tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen dan masih banyak lagi.

Jaminan rasa aman menyangkut evaluasi nasabah terhadap berbagai risiko yang bisa dialami oleh nasabah terkait dengan dana yang disimpan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional. Untuk jaminan rasa aman ini, Bank Tabungan Pensiunan Nasional sudah menjaminkan dana simpanan nasabah

[3] Fajar laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008),85.

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

pada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sebagaimana yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia No 24 tentang lembaga penjamin simpanan yang ditetapkan pada 22 September 2004 bahwa setiap bank yang melakukan kegiatan usaha diwilayah Republik Indonesia wajib menjadi peserta penjaminan LPS. Dengan megikuti aturan yang ditetapkan oleh pemerintah ini setidaknya mampu memberikan jaminan rasa aman kepada nasabah.

Kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Jika kepercayaan sudah timbul antara bank dan nasabah, maka usaha untuk membina kerja sama akan lebih mudah sehingga akan memberi keuntungan bagi kedua belah pihak. Dari pihak bank, hal tersebut menimbulkan loyalitas nasabah yang sangat berguna demi kelangsungan hidup bank yang bersangkutan. Sedangkan bagi nasabah, keuntungan yang diperoleh ialah mendapatkan produk dan jasa yang tepat yaitu tercapainya kepuasan akan produk atau jasa perbankan dan mengurangi resiko ketidakpuasan terhadap produk maupun jasa perbankan yang digunakan.

Di Indonesia banyak didirikan perusahaan bank, baik swasta maupun pemerintah. Sebagian besar bank yang ada di Indonesia adalah bank swasta. Secara umum, bank swasta sasarannya adalah nasabah umum. Namun demikian, terdapat satu bank swasta yang sasaran nasabahnya adalah para pensiunan, baik pegawai negeri sipil, tentara, polisi, badan usaha milik negara/daerah (BUMN/D) yaitu Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN).

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

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Perbankan yang mempunyai fungsi sebagai penghimpun dana masyarakat, menyalurkan kembali dalam bentuk kredit serta kegiatan jasa lain, baik kepada perseorangan, perusahaan dan lembaga lembaga pemerintah lainnya sehingga dapat memberikan kontribusi yang memadai dalam pembangunan, BTPN didirikan bertujuan untuk melayani masyarakat dalam pelayanan perbankan serta para pensiunan.

Pada tahun 2011, pinjaman bisnis tumbuh signifikan sebesar 25.0 % mencapai Rp 22,8 triliun. Selain itu BTPN telah memperluas perjanjian kerjasamanya dengan ASABRI, Institut Pensiun Tentara Nasional Indonesia yang melayani sekitar 300.000 pensiunan. BTPN juga telah menyempurnakan layanannya melalui peningkatan kecepatan layanan serta standarisasi tingkat layanan diseluruh jaringan kantor cabang pensiun. Inisiatif ini bertujuan menyempurnakan tingkat layananan serta memastikan konsistensi dan keberlanjutan tingkat layanan diseluruh outlet layanan pensiun. Dimasa mendatang BTPN akan terus mengembangkan kemampuan, jaringan, kemitraan serta investasi infrastrukturnya untuk meningkatkan layanannya.[4]

keresahan masyarakat terhadap kasus hilangnya dana APBD pemerintah kota semarang yang tersimpan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Semarang pada tahun 2015 berdampak pada kepercayaan publik terhadap lembaga perbankan menurun, terutama pada Bank Tabungan

[4] Laporan tahunan 2014 BTPN KCP Rogojampi," *peluang sekaligus panggilan*". (7 Maret 2016)

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

Pensiunan Nasional.[5] Adanya tindak kejahatan tersebut bisa menimbulkan keraguan atau ketidakpercayaan nasabah terhadap perbankan, sehingga harus membentuk sikap positif yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan.

Guna meningkatkan pelayanan prima bagi para nasabah serta meningkatkan kepercayaan nasabah, BTPN memiliki program sosial yang diawali dengan mengoprasikan layanan kesehatan dibeberapa cabang, program ini ditawarkan dengan tujuan agar BTPN dapat menjadi bank pilihan para pensiunan dan membantu agar para nasabah pensiunan dapat hidup secara sehat. Disamping membantu agar para nasabah pensiunan dapat hidup secara sehat, program ini juga menawarkan pelatihan-pelatihan usaha bagi para pensiunan. Selain itu PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (BTPN) juga melakukan kerjasama bancassurance dengan PT *Allianz Life* Indonesia. Melalui kemitraan ini, BTPN akan memasarkan produk investasi berbalut proteksi *(unitlink)* Guardia Premium dan Guardia Investa pada seluruh kantor cabang BTPN Sinaya. Salah satunya di Jl. Baladewa No. 11 Rogojampi, Gintangan, Banyuwangi.

Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti bahwa kepuasan nasabah adalah hal yang utama. PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan

[5] Hermawan Hendra, "OJK Khawatir Kepercayaan Masyarakat Terhadap BTPN Turun", http://jateng.tribunnews.com (2 Februari 2015), akses 13 Maret 2016.

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

harapan nasabah dan fasilitas yang baik untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada serta untuk mendapatkan calon nasabah.

Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank Tabungan Pensiunan Nasional diharapkan nasabah akan merasa puas, sehingga loyal terhadap bank ini dan selanjutnya nasabah menggunakan serta memanfaatkan kembali. Jika nasabah loyal maka yang diharapkan oleh Bank adalah perekomendasian kepada rekannya yang lain untuk menggunakan jasa Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang pembantu Rogojampi Banyuwangi, dan meningkatkan proporsi pembelanjaan layanan bank.

Seperti telah dikemukakan di atas loyalitas nasabah terkait dengan kepercayaan dan kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah. Maka, dalam rangka untuk menumbuhkan loyalitas nasabahnya, PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang pembantu Rogojampi Banyuwangi, harus meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan. Dalam memenangkan persaingan tentunya bank harus mendapatkan kepercayaan nasabah dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya, karena dengan adanya kepercayaan akan meningkatkan loyalitas nasabah.

Pemilihan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi, sebagai objek penelitian tentang tema mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah merupakan suatu kegiatan untuk mendapatkan informasi mengenai bagaimana nasabah memiliki loyalitas terhadap lembaga keuangan tersebut terutama mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan yang nasabah dapatkan.

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

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti ingin melakukan suatu penelitian mengenai "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi"**.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka rumusan masalah yang diambil yaitu:

1. Adakah Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang pembantu Rogojampi Banyuwangi?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah nasabah ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.[6]

Tujuan penelitian ini adalah:

[6] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: STAIN Jember Press, 2012), 37.

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

1. Untuk mengetahui adakah Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.
2. Untuk mengetahui adakah Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

## D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan. Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai beikut:

1. Secara teoritis,

   dapat digunakan sebagai sumbangan tertulis berupa informasi ilmiah untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan dan loyalitas nasabah pengguna atribut-atribut kinerja pelayanan dan dapat memberikan informasi ilmiah umtuk mengembangkan kualitas pelayanan bagi fakultas Ekonomi dan Bisnis islam khususnya jurusan perbankan syariah.
2. Secara praktis,
   a. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh dimasa kuliah serta dapat menambah wawasan pengetahuan khususnya pengetahuan yang luas tentang kualitas pelayanan, kepercayaan dan loyalitas nasabah.

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

b. Bagi lembaga yang menjadi objek penelitian, dapat memberikan informasi yang bernilai dalam membuat keputusan yang terbaik berkenaan dengan strategi pemasaran baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan, maupun loyalitas nasabah dan memberikan sumbangan pemikiran untuk mengintropeksi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang pembantu Rogojampi Banyuwangi.

## E. Ruang Lingkup Penelitian

Pada hakikatnya proses penelitian merupakan langkah dan kegiatan untuk menguji suatu variabel. Dengan demikian penelitian akan dapat dilakukan apabila peneliti sudah dapat menetapkan variabel-variabel apa saja yang akan diamati.

Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian suatu penelitian. 7 Variabel dalam peneliatian ini dibedakan menjadi dua variabel, yaitu: variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dengan uraian sebagai berikut:

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variable penelitian
   a. Varibel variabel Independent

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

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

Variabel ini sering disebut sebagai variabel bebas, merupakan variabel yang membpengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Kualitas pelayanan ($X_1$)
2) Kepercayaan ( $X_2$)

b. Variable Dependent

Variabel ini sering disebut output, kriteria, dan konsekuen, dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.[8]

Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Loyalitas nasabah

[8] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta,2011),39

IAIN JEMBER

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

**Tabel 1.1**

**Tabel penjelas Variabel satu dengan lainnya**

| Variabel penelitian | Indikator penelitian |
|---|---|
| Kualitas pelayanan (X1) | a. *Tangible* (bukti langsung)<br>b. *reability* (keandalan)<br>c. *empaty* (empati)<br>d. *resposiveners* (ketanggapan)<br>e. *Assurance* (asuransi) |
| Kepercayaan (X2) | a. Integritas (kejujuran)<br>b. Kompetensi(Kemampuan berinteraksi)<br>c. Konsistensi (dapat dipercaya)<br>d. Sikap Terbuka |
| Loyalitas Nasabah (Y) | a. kemauan untuk merekomendasi<br>b. sebagai perusahaan pemilihan pertama<br>c. membeli jasa untuk masa mendatang<br>d. ajakan untuk melakukan pembelian<br>e. menginformasikan hal yang baik |

Sumber : Data diolah

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

## F. Definisi Operasional

Agar dapat mempermudah dan memperjelas isi dari penelitian ini maka perlu adanya sebuah definisi dari judul yang diambil dengan secara spesifik

Adapun kata yang perlu didefinisikan dari judul penelitian sebagai berikut:

### 1. Kualitas pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.[9]

Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilihan sesuatu.[10]

### 2. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor antar pribadi dan antarorganisasi, seperti kompetensi, integritas, kejujuran, dan kebaikan hati perusahaan.[11]

---

[9] Fajar laksana, *Manajemen Pemasaran* , 88.
[10] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 12*,(Jakarta: PT. Indeks,2007), 46.
[11] Sopiah, *Perilaku Konsumen*. 91.

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

**3. Loyalitas nasabah**

Loyalitas adalah komitmen pelangan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa secara konsisten dimasa mendatang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.[12]

## 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 peneliti melangkah mengumpulkan data. Penulisan proposal ini perlu kiranya memaparkan anggapa dasar sebagai patokan atau acuan dan barometer teoritis sehingga proses penelitian yang dilaksanakan sesuai pradigma dan profil objek penelitian.

Anggapan dasar penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Agar ada dasar berpijak yang kukuh bagi masalah yang sedang diteliti.
2. Untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian.
3. Guna menentukan dan merumuskan hipotesis.

## H. Hipotesis Penelitian

Individu yang menggunakan suatu jasa sering disebut dengan konsumen atau pelanggan. Namun dalam penelitian ini, istilah yang akan

[12] Fajar laksana, *Manajemen Pemasaran*. 86

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

digunakan oleh penelitian ini merujuk kepada pengguna jasa adalah kata nasabah.

Hipotesis merupakan anggapan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya. Dalam penelitian ini diajukan beberapa hipotesis penelitian, yaitu anggapan sementara tersebut adalah:

$H_0$1 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi.

Ha1 : terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi.

$H_0$2 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi.

Ha2 : terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi.

$H_0$3 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi.

Ha3 : terdapat pengaruh yang signifikan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi.

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

## I. Metode penelitian

Metodologi penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting karena berhasil atau tidaknya penelitian, demikian juga tinggi rendahnya kualitas hasil penelitiannya sangat ditentukan oleh ketepatan peneliti dalam memilih metode penelitiannya.

Maka jelaslah yang dimaksud metode penelitian adalah suatu cara yang dipergunakan dalam penelitian untuk memecahkan masalah dan untuk mencapai suatu tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dalam penelitian ini dituntut untuk banyak menggunakan angka, mulai dari pengambilan data tersebut, sampai pada penampilan dan hasilnya.

Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian *field research* Yaitu penelitian secara langsung dengan mengadakan pengamatan (observasi), wawancara, dan membagikan kuisioner kepada responden yang dianggap memenuhi syarat dapat memberi informasi yang cukup.[13]

### 2. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional yang tersebar di Indonesia. Dari keseluruhan populasi tersebut, peneliti mengambil sampel PT. Bank

[13]Sugiyono, *metode penelitian*,37.

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

Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi untuk dijadikan sebagai objek penelitian.

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah metode *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu secara *Accidental Sampling*, yaitu sampel merupakan nasabah yang melakukan transaksi pada saat penelitian. Ciri-ciri atau sifat-sifat yang digunakan adalah nasabah yang melakukan transaksi di bank sebagai sampel.

Dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat dilakukan dengan rumusan sebagai berikut:

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

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batasan Kesalahan[14]

[14] Widayat, *Metode Penelitian Pemasaran* (Malang: UMM Pers, 2004), 105.

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

$$n = \frac{1287}{1 + 1287\ (10\%)^2}$$

$$\frac{1287}{1 + 1287\ (0{,}01)}$$

$$= \frac{12.87}{13{,}87}$$

$$= 92{,}79 / 93 \text{ Nasabah}$$

Maka diperoleh 92,79 responden. Namun dalam penelitian ini jumlah responden yang diambil berjumlah 93 responden.

**3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

Bagian terpenting dalam proses penelitian adalah yang berkenaan dengan data penelitian. Sebab inti dari sebuah penelitian adalah terkumpulnya data atau informasi, kemudian data itu diolah atau dianalisa dan akhirnya hasil analisis tersebut diterjemahkan atau diinterprestasikan sebagai kesimpulan penelitian.

Adapun instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

IAIN JEMBER

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

**a. Observasi**

Yaitu metode penelitian dengan pengamatan yang dicatat secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki.[15] Teknik ini juga digunakan untuk pengumpulan data yang kompleks dan tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek lain. Dengan kata lain, metode ini bisa dilakukan dengan terlibat langsung atau hanya sebagai pengamat kegiatan sehari-hari atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.[16]

Adapun data-data yang ingin di peroleh melalui metode observasi di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang pembantu Rogojampi Banyuwangi adalah sebagai berikut :

1) Letak geografis PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi?
2) Kegiatan operasional PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi?

**b. Wawancara**

Wawancara dilakukan dengan mengambil responden dari masyarakat yang menjadi nasabah maupun karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi sebagai salah satu pendukung untuk memperkuat validitas data yang dibutuhkan.

[15] Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), 151.
[16] Sugiyono, *Metode Penelitian*, 145.

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

**c. Angket *(kuesioner)***

*Kuesioner* yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Penyebaran angket dilakukan peneliti dengan cara memberikan daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

**d. Dokumentasi**

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.[17]

Dalam penelitian ini data-data yang ingin diperoleh dari metode dokumentasi adalah sebagai berikut:

1) Sejarah berdirinya PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.
2) Visi Misi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.
3) Data-data lain yang dibutuhkan

**4. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data terkumpul. Kegiatan

[17] Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 201.

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

dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.[18] Adapun alat analisis kuantitatif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**a. Uji Validitas dan Reliabilitas**

**1) Uji Validitas**

Validitas merupakan gejala ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.[19]

Cara mengukur validitas kuesioner dilakukan dengan menghitung nilai korelasi antar data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan koefien determinasi = $r^2$,

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai $r_{hitung}$ dengan $r_{tabel}$ untuk *degree of freedom* (df) = n-k. jika r hitung (untuk r tiap butir dapat dilihat pada colom Corrected Item To Correlation) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid[20]

[18]Sugiyono, *metode penelitian,* 147
[19] Ibid,.267
[20] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multvariate dengan Program SPSS* (Semarang: UNDIP 2001),143

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

**2) Uji Reliabilitas**

Reliable artinya data yang diperoleh melaui kuesioner hasilnya konsisten bila digunakan peneliti lain. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan one shot atau pengukuran sekali saja, dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyya lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan

Uji reliabilitas dilakukan dengan program *SPSS 16.00 for windows*, yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji Statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan riliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60

**b. Uji Asumsi Klasik**

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang diantaranya adalah terhindar dari adanya multikolinieritas, heteroskedastisitas, autokorelasi, dan normalitas.

**1) Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal ataukah tidak. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka dapat disimpulkan statistik tidak valid. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual data berdistribusi normal ataukah tidak yaitu dengan melihat graffik normal *probability plot*, yaitu jika titik-titik plot berada disekitar garis

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

diagonal dan tidak melebar dari garis diagonal, maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.[21]

**2) Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah *variance* dari residual datu satu observasi ke observasi lainnya berbeda ataukah tetap. Jika *variance* dari residual data sama maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda adalah heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas adalah melalui grafik *scatterplot*, yaitu jika ploting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada suatu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

**3) Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

[21] Hengky Latan, *Analisis Multivariate : Teknik Dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), 56.

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

Untuk mendeteksi atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi adalah sebagai berikut:

(a) Nilai *tolerance* dan lawannya

(b) *Variance inflation factor*.

Kedua ukuran diatas menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya. *Tolerance* mengukur variabilita bebas yang dipilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena VIF = 1/ *tolerance*) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang dipakai oleh nilai *tolerance* harus > 0,10 dan nilai VIF < 10. Apabila terdapat variabel bebas yang dimiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.[22]

**c. Analisis Regresi Berganda**

Dalam regresi ganda, terdapat satu variabel dependen (terikat) dan dua atau lebih variabel dependen (bebas). Walaupun secara teoritis bisa gunakan banyak variabel, namun penggunaan lebih dari tujuh variabel independen dianggap tidak dianggap efektif. Dalam praktik bisnis, regresi ganda sering banyak digunakan, selain karena

[22]Sugiyono, *metode penelitian*, 106.

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

banyaknya variabel dalam bisnis yang perlu dianalisis bersama, juga banyak kasus regeresi berganda lebih relevan digunakan.[23]

Adapun variabel bebas dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah.

Rumus dari Regresi Sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = loyalitas nasabah

α = konstanta

$\beta_1$ = koefisien variabel kualitas layanan

$X_1$ = variable kualitas pelayanan

$B_2$ = koefisien variabel kepercayaan

$X_2$ = variabel kepercayaan

ϵ = Error

Untuk mengetahui serta menentukan pengaruh koefisien variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan bantuan SPSS.

[23] Singgih Santoso, *SPSS 22 From Essential to Expert Skills* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014), 342.

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

**d. Pengujian terhadap regresi Simultan (Uji F)**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independent (X) secara simultan terhadap variabel dependent (Y).

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

1. Menentukan formulasi hipotesis
   a) Ho : b1 = b2 = b3 = 0 artinya semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel independen.
   b) Ha : b1 ≠ b2 ≠ b3 ≠ 0 artinya semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. Menetukan derajat kepercayaan 5% (α = 0,05) dari F hitung dan F tabel
3. Menentukan F tabel dengan cara df = N (jumlah sampel) – k (jumlah variabel) yaitu 93-3 = 90 dengan derajat kepercayaan 5% (α = 0,05).
4. Menentukan F hitung dengan rumus :

$$F = \frac{R^2 (n-k-1)}{K (1 - R^2)}$$

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

Keterangan :

R2 : koefisen korelasi berganda

K : jumlah varabel bebas

n : jumlah anggota sampel

5. Kriteria pengambilan keputusan (KPK) :

H0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

Ha diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

**e. Pengujian terhadap regresi parsial (Uji t)**

Uji t dalam regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji apakah parameter (koefisien regresi dan konstanta) yang diduga untuk mengestimasi persamaan/model regresi linier berganda sudah merupakan parameter yang tepat atau belum. Maksud tepat disini adalah parameteri tersebut mampu menjelaskan perilaku variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikatnya.

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

1. Menentukan formulasi hipotesis

   a) $H_0$ : $b_1$ : $b_2$ = 0 artinya variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

   b) Ha : $b_1$ :$b_2$ $\neq 0$ artinya variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

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

2. Menentukan derajat kepercayaan 5% ($\alpha = 0,05$) dari t hitung dan t tabel. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka $H_0$ ditolak dan $H_1$ diterima. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka $H_0$ diterima dan $H_1$ ditolak.
3. Menentukan $t_{hitung}$ dengan rumus $t = r \frac{\sqrt{n}-2}{\sqrt{1}-r2}$
4. Menentukan $t_{tabel}$ (diambil dari hasil tabel distribusi t pada $\alpha$ = 5%)
5. Kriteria uji t:

   H0 diterima Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$

   Ha diterima Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$ .[24]

**f. Uji Koefisien Determinasi ($R^2$)**

Bahwa $R^2$ adalah koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel terikat) dari suatu persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan secara besar pula.

Pada intinya, koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent sangat terbatas.

[24] Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999), 460.

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

Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai Adjusted R Square.[25]

## J. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan digunakan untuk memberikan gambaran secara global tentang isi dari satu bab ke bab yang lain sehingga akan lebih memudahkan dalam meninjau dan menanggapi isinya. Untuk lebih jelasnya akan dipaparkan sebagai berikut:

**BAB I:** Pendahuluan; bab ini merupakan dasar dalam penelitian, yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

**BAB II:** bab ini membahas tentang kajian kepustakaan 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, dan pembahasan.

**BAB IV:** bab ini membahas tentang penutup yang meliputi: kesimpulan, dan saran-saran.

[25] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis* ,83.

IAIN JEMBER

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

IAIN JEMBER

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

# BAB II

# KAJIAN KEPUSTAKAAN

## A. Kajian Terdahulu

| No | Judul Penelitian Atau Peneliti | Variabel | Metode Analisis | Hasil Penelitian |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket kereta api pandanwangi terhadap kepuasaan penumpang di Stasiun Rogojampi. Sam'a yulistriani (2014)[1] | **Variabel bebas** Kualitas pelayanan (X1) Harga (X2) **Variabel terikat** Kepuasan (Y) | Regresi berganda | 1.secara parsial menunjukkan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasaan penumpang kereta api pandanwangi di stasiun Rogojampi adalah signifikan positif Hal tersebut dibuktikan dengan taraf α = 5% atau 0,05 diperoleh t hitung = 4, 751 dan nilai signifikannya sebesar |

[1] Sam'a Yulistriani. Pengaruh Kualitas Pelayan Dan Harga Tiket Kereta Api Pandanwangi Terhadap Kepuasaan Penumpang. (Skripsi: Jember: STAIN Jember, 2014)

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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 0,000<0,05.<br>2.secara simultan menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasaan penumpang kereta api pandanwangi di stasiun Rogojampi. Terbukti dari hasil $F_{hitung}$ 13,528>$F_{tabel}$ 2,70 dengan signifikan 0.000< 0,05 |
| 2. | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas | **Variabel bebas**<br>Kualitas pelayanan (X)<br><br>**Variabel terikat**<br>Kepuasaan (Y1) | *structural equation modelling* (SEM) | 1.kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. hasil |

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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Pelanggan. Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010).[2] | Loyalitas pelanggan (Y2) | | penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebesar 72,9% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 27,1% dipengaruhi |

[2]Aryani dan Febrina Rosinta, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. ( Jurnal: Ilmu Administrasi dan Organisasi Volume 17. Jakarta: Universitas Indonesia, 2010)

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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan.<br>2.tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara kualitas layanan KFC terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hal ini ditunjukkan oleh sebesar 91% variabel loyalitas pelanggan yang dapat dijelaskan oleh |

IAIN JEMBER

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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar. |
| 3. | Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griptha Kudus. Panca Winahyuningsih, (2014).[3] | **Variabel bebas** Kepercayaan (X1) Kualitas pelayanan (X2) **Variabel terikat** Kepuasan konsumen (Y) | Regresi linear berganda | Hasil dari penelitian ini berdasarkan pengujian secara parsial menunjukan varibel kepercayaan dan kulaitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji t yang ternyata nilai t hitung masing – masing variabel 10,386 dan 6,808. Jadi seluruh hipotesis yang diajukan |

[3] Panca Winahyuningsih, Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griptha Kudus.**(** Skripsi, Kudus: Universitas Muria Kudus,2014)

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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | dalam penelitian ini secara parsial terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. |

Sumber: Data diolah.

1. Perbedaan dengan penelitian terdahulu

***Penelitian pertama***, pada penelitian pertama meneliti tentang kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan penumpang. Meskipun sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan sebagai variabel independen namun yang membedakan pada penelitian ini adalah variabel dependen kepuasan penumpang,sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel dependen loyalitas nasabah.

***Penelitian kedua,*** pada penelitian kedua ini meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas. Meskipun sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah namun yang membedakan pada penelitian ini adalah teknik analisis yang digunakan, dalam penelitian sebelumnya menggunakan teknik analisis *structural equation modelling* (SEM), sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

***Penelitian ketiga***, pada penelitian ketiga ini meneliti tentang kepercayaan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Meskipun

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

sama-sama meneliti tentang kepercayaan dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen namun yang membedakan pada penelitian ini adalah variabel dependen kepuasan konsumen, sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel dependen loyalitas nasabah.

## B. Kajian Teori

### 1. Teori jasa

a. Definisi

Jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan.[4]

b. Karakteristik jasa

Jasa memiliki empat ciri utama yang sangat mempengaruhi desain program pemasaran yaitu :

1) tidak berwujud

jasa mempunyai sifat tidak berwujud, karena tidak bisa dilihat, dirasakan, diraba, didengar dan dicium sebelum ada transaksi pembelian. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda atau bukti dari mutu jasa tersebut. Pembeli akan mengambil kesimpulan mengenai mutu jasa dari tempat (*place)*, manusia *(people)*, peralatan *(equipment)*, alat komunikasi *(communication material)*, symbol *(symbols)* dan harga *(price)* yang mereka lihat.

[4] Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa* ( Bandung: ALFABETA,2015), 10.

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

2) tidak dapat dipisahkan

jasa-jasa umumnya diproduksi secara khusus dan dikonsumsi secara bersamaan. Jika jasa diberikan oleh seseorang maka orang tersebut merupakan bagian dari jasa tersebut. *Client* juga hadir pada saat jasa diberikan, interaksi penyedia *client* merupakan ciri khusus dari pemasaran jasa. baik penyedia mapupun *client* akan mempengaruhi hasil jasa tersebut.

3) beraneka ragam

jasa itu sangat beraneka ragam, karena tergantung kepada yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan. Seringkali pembeli jasa menyadari akan keanekaragaman ini dan membicarakannya dengan yang lain sebelum memilih seorang penyedia jasa.

4) tidak tahan lama

jasa-jasa tidak dapat disimpan. Keadaan tidak tahan lama dar jasa-jasa bukanlah masalah jika permintaannya stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Jika permintaan terhadapnya berfluktuasi maka perusahaan jasa menghadapi masalah yang sulit.

**2. Kualitas pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan pelayanan adalah setiap tindakan atau

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

kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.[5]

Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilihan sesuatu.[6]

Dalam salah satu studi mengenai servqual oleh Parasuraman bahwa terdapat lima dimensi Servqual sebagai berikut :

a. Bukti fisik (*Tangibles*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

[5] Fajar laksana, *Manajemen Pemasaran* , 88.
[6] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 46.

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

b. Kehandalan (*Realibility*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*Responsiveness)*

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

d. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

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

e. Perhatian individual (*Empathy*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan,

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

memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

**3. Kajian Islam Tentang Pelayanan**

Pelayanan ialah melayani dengan sepenuh hati dan memberikan yang terbaik untuk pelanggan atau konsumen agar mereka percaya dan tidak mengalami kebingungan dan keragu-raguan dengan transaksi di bank yang rumit dan membingungkan. Disebut sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.

Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan serta konsumen untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik. Dituliskan juga dalam Al-Qur'an Surat Al Baqarah ayat 283.[7]

۞ وَإِن كُنتُمۡ عَلَىٰ سَفَرٖ وَلَمۡ تَجِدُواْ كَاتِبٗا فَرِهَٰنٞ مَّقۡبُوضَةٞۖ فَإِنۡ أَمِنَ بَعۡضُكُم بَعۡضٗا فَلۡيُؤَدِّ ٱلَّذِي ٱؤۡتُمِنَ أَمَٰنَتَهُۥ وَلۡيَتَّقِ ٱللَّهَ رَبَّهُۥۗ وَلَا تَكۡتُمُواْ ٱلشَّهَٰدَةَۚ وَمَن يَكۡتُمۡهَا فَإِنَّهُۥٓ ءَاثِمٞ قَلۡبُهُۥۗ وَٱللَّهُ بِمَا تَعۡمَلُونَ عَلِيمٞ ٢٨٣

*Artinya: "jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang[180] (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) Menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang*

[7] Al-Qur'an,2:283

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

*menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. [180] Barang tanggungan (borg) itu diadakan bila satu sama lain tidak percaya mempercayai".*

**4. Kepercayaan**

Kepercayaan merupakan kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor antarpribadi dan antarorganisasi.

Beberapa elemen penting dari kepercayaan adalah :

a. Kepercayaan merupakan perkembangan dari pengalaman dan tindakan masa lalu
b. Watak yang dapat dipercaya dan dapat diandalkan
c. Kepercayaaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam resiko
d. Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri partner

Dimensi kepercayaan terdiri atas:

1) Transparan: informasi, jujur
2) Kualitas produk/jasa: produk dan jasa terbaik untuk memenuhi harapan.
3) Insentif: insentif diselaraskan sehingga karyawan mempercayai dan memenuhi diri mereka sendiri.
4) Desain kerja sama: pelanggan membantu merancang produk secara perorangan dan melalui komunitas.
5) Perbandingan produk: membandingkan produk pesaing secara jujur dan komunitas kompherhensif.

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

Adapun komponen kepercayaan ada empat yaitu :

(a). Integritas

Integritas meliputi kejujuran dan keadaan yang sesungguhnya. Integritas dalam kepercayaan merupakan sesuatu hal yang kritikal. Tanpa persepsi karakter moral dan kejujuran yang dasar, dimensi lainnya tidak akan berarti.

(b). Kompetensi

Kompetensi disini merupakan teknik dan kemampuan dalam berinteraksi membangun kepercayaan. Misalnya bagaimana mendengarkan sesorang, bagaimana berbicara dan mengucapkan sesuatu agar terjadi proses kepercayaan.

(c). Konsistensi

Konsistensi berhubungan dengan sesuatu yang dapat dipercaya, tingkat predikasi terhadap seseorang, dan penilaian menangani situasi.

IAIN JEMBER

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

(d). Keterbukaan

Dimensi terakhir kepercayaan mengharuskan adanya keterbukaan diantara satu dengan yang lainnya. Tanpa keterbukaan tidak mungkin akan terjadi proses kepercayaan.[8]

**5. Kajian Islam Tentang *Trust***

Dalam Islam kepercayaan disebut dengan amanah. Pada dasarnya manusia sejak lahir sudah diberi kepercayaan oleh Allah SWT untuk menjadi hamba dan khalifah-Nya di muka bumi.

Substansi dari amanah adalah kepercayaan yang diberikan orang lain. manusia diperintahkan oleh Allah untuk menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, hal ini berkaitan dengan interaksi sosial. Sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam surat An-nisa ayat 58.[9]

۞ إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُكُمۡ أَن تُؤَدُّواْ ٱلۡأَمَٰنَٰتِ إِلَىٰٓ أَهۡلِهَا وَإِذَا حَكَمۡتُم بَيۡنَ ٱلنَّاسِ
أَن تَحۡكُمُواْ بِٱلۡعَدۡلِۚ إِنَّ ٱللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُم بِهِۦٓۗ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ سَمِيعَۢا بَصِيرٗا
٥٨

*Artinya. "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat".*

[8] Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: C.V Andi offset, 2013), 202.
[9] Al-Quran, 4:58.

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

**6. Loyalitas nasabah**

Loyalitas merupakan istilah kuno yang secara tradisional telah digunakan untuk melukiskan kesetiaan dan pengabdian antusia kepada negara, cita-cita, atau individu. Dalam konteks bisnis belakangan ini, istilah loyalitas telah digunakan untuk melukiskan kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang serta jasanya secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif, dan dengan sukarela merekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada teman-teman dan rekan-rekannya.[10]

a. Karakteristik loyalitas nasabah

1) Melakukan pembelian secara teratur *(makes regular repeat purchases)*

2) Melakukan pembelian disemua lini produk atau jasa (purchases across product and service lines)

3) Merekomendasikan produk lain (refers other)

b. Merancang dan menciptakan loyalitas

Adapun tahap-tahap perancangan loyalitas tersebut adalah sebagai berikut:

1) Mendefinisikan nilai pelanggan diantaranya segemen pelanggan sasaran, definisikan nilai pelanggan sasaran dan tetukan

[10] Lovelock dan Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: indeks 2007), 133.

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

pelanggan mana yang menjadi pendorong keputusan pembelian dan penciptaan loyalitas, ciptakan diferensiasi janji merek.

2) Merancang pengalaman pelanggan bermerek diantaranya mengembangkan pehaman pengalaman pelanggan, merancang perilaku karyawan untuk merealisasikan janji merek, merancang perubahan strategi secara keseluruhan

3) Melengkapi orang dan menyampaikan secara konsisten, diantaranya mempersiapkan pemimpin untuk menjalankan dan memberikan pengalaman kepada pelanggan, melengkapi pengetahuan dan keahlian karyawan untuk mengembangkan dan memberikan pengalaman kepada pelanggan dalam setiap interaksi yang dilakukan pelanggan terhadap perusahaan, memperkuat kinerja perusahaan melalui pengukuran dan tindakan kepemimpinan.

4) Menyongkong dan meningkatkan kinerja

c. Tahap-tahap loyalitas

Proses seorang calon pelanggan menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan terbentuk melalui beberapa tahapan diantaranya:

1) Pacaran

Pada tahap ini hubungan yang terjalin antara perusahaan dengan pelanggan terbatas pada transaksi. Pelanggan masih mempertimbangkan produk dan harga. Apabila penawaran produk

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

dan harga yang dilakukan pesaing lebih baik, mereka akan berpindah.

2) Hubungan

Pada tahap ini tercipta hubungan yang erat antara perusahaan dengan pelanggan. Loyalitas yang terbentuk tidak lagi didasarkan pada pertimbangan harga dan produk, walaupun tidak ada jaminan bahwa pelanggan tidak akan melihat produk pesaing. Selain itu, pada tahap ini terjadi hubungan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

3) Pernikahan

Pada tahap ini hubungan jangka panjang telah tercipta dan keduanya sudah dapat dipisahkan. Loyalitas terbentuk akibat adanya tingkat keputusan yang tinggi. Pada tahapan ini pelanggan akan terlibat secara pribadi dengan perusahaan dan loyalitas tercipta seiring dengan kepuasaan terhadap perusahaan dan ketergantungan pelanggan.

d. Prinsip-prinsip loyalitas

1) Kemitraan yang didasrkan pada etika dan integrasi utuh
2) Nilai tambah (kualitas, biaya, waktu siklus, teknologi, profitabilitas, dan sebagainya)
3) Sikap saling percaya antara manajer dan karyawan, serta antar perusahaan dan pelanggan
4) Keterbukaan

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

5) Pemberian bantuan secara aktif dan konkret
6) Tindakan berdasarkan semua unsur antusiasme konsumen
7) Fokus pada faktor-aktor tidak terduga yang bisa menghasilkan kesenangan pelanggan
8) Kedekatan dengan pelanggan internal dan eksternal
9) Pembinaan relasi dengan pelanggan pada tahap purna beli
10) Antisipasi
11) kebutuhan dan harapan pelanggan di masa datang[11]

e. Mempertahankan loyalitas pelanggan

1) Komitmen dan keterlibatan manajemen puncak. Dalam setiap keputusan strategis organisasi, peranan penting manajemen puncak perlu dimainkan. Dukungan, komitmen, kepemimpinan, dan partisipasi aktif manajer puncak selalu dibuuhkan untuk melakukan tranformasi budaya organisasi, struktur kerja, dan praktik manajemen SDM.
2) Identifikasi kebutuhan pelanggan
3) Pengukuran kepuasan dan loyalitas pelanggan
4) Analisis umpan balik dari pelanggan, mantan pelanggan, non pelanggan, dan pesaing.
5) Loyalitas pelanggan merupakan perjalan tanpa akhir. Tidak ada jaminan bahwa bila sudah terwujud, lantas loyalitas bisa langgeng

[11] Sopiah, *perilaku konsumen pendekatan praktis*,105-110.

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

dengan sendirinya. Pada prinsipnya, perusahaan harus selalu aktif mencari berbagai inovasi dan trobosan untuk merespons setiap perubahan.

f. Mengukur loyalitas

Untuk mengukur loyalitas diperlukan beberapa atribut, yaitu:

1) Mengatakan hal yang positif tentang perusahaan kepada orang lain
2) Merekomendasikan perusahaan kepada orang lain yang meminta saran
3) Mempertimbangkan bahwa perusahaan merupakan pilihan pertama ketika melakukan pembelian jasa
4) Melakukan lebih banyak bisnis atau pembelian dengan perusahaan dalam beberapa tahun mendatang[12]

g. Hukum loyalitas

hukum loyalitas terdiri dari :

1) Bangun loyalitas staf, konsumen akan sangat senang dengan staf yang dekat dengannya, yang penuh perhatian. Oleh sebab itu, layani dahulu pegawai anda sehingga, pada gilirannya, bisa melayani pelanngan.
2) Kenali tingkat loyalitas, pastikan pelanggan anda melaluinya pelanggan harus selalu memperbaiki tingkat loyalitasnya sehingga

[12] Jill Griffin, *Customer Loyality Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.* (Jakarta: Erlangga: 2003), 9.

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

konsumen dapat dibentuk menjadi semakin loyal dari awal sampai akhir, setahap demi setahap.

3) Utamakan pelayanan, nomorduakan penjualan. Penjualan merupakan hasil dari pelayanan yang terbaik.
4) Cari komplain konsumen dengan agresif. Cari dan teliti secara aktif apa yang sebenarnya dikeluhkan oleh pelanggan atau nasabah.
5) Lebih responsive dan pertahankan sikap
6) Menagkan kembali pelanggan yamg berpindah
7) Layani pelanggan yang sama dengan baik, konsumen biasanya memperoleh layanan-layanan dari berbagai personel. Konsumen harus mendapatkan layanan yang sama, artinya tidak ada layanan yang berbeda secara mencolok.
8) Berkolaborasi dengan mitra saluran anda, gunakan saluran yang bisa dimanfaatkan oleh lembaga, terutama oleh lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang berhubungan dengan lembaga. Saluran tesebut bisa dimanfaatkan agar masyarakat lebih tertarik dan loyal terhadap lembaga.
9) Simpan data anda dalam satu basis data terpusat. Cara ini perlu dilakukan untuk mempermudah akses informasi, mengetahui apa yang dikehendaki, serta menganalisis apa yang hendak dilakukan oleh manajemen.[13]

[13] Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 239.

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

IAIN JEMBER

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

# BAB III

# PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

## A. Gambaran Objek Penelitian

Obyek yang menjadi tempat dalam penelitian ini adalah Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi berlokasi di jalan Baladewa No. 11 Rogojampi, Gintangan, Banyuwangi.

### 1. Sejarah Bank Tabungan Pensiunan Nasional

Bank BTPN (bank tabungan pensiunan nasional) terlahir dari pemikiran 7 orang dalam suatu perkumpulan pegawai pensiunan militer pada tahun 1958 di Bandung. Ketujuh serangkai tersebut kemudian mendirikan Perkumpulan Bank Pensiunan Militer (selanjutnya disebut "BAPEMIL") dengan status usaha sebagai perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya. BAPEMIL memiliki tujuan yang mulia yaitu membantu meringankan beban ekonomi para pensiunan, baik angkatan bersenjata republik Indonesia maupun sipil, yang ketika itu pada umumnya sangat kesulitan bahkan banyak yang terjarat rentenir.

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

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

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

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

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

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

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

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

d. Platinum Tropi Info Bank Award 2011 atas kinerja keuangan sangat bagus selama 10 tahun berturut-turut 2001-2011.

e. The Next Six Billion and 12 Inovative Asia Compenies CLSA Asia Pasifik Market.

f. Bank terbaik dengan IFR Banking Scoreaard untuk kategori bank kurang aset dari 50 Triliun.

g. Peringkat pertama atas kinerja keuangan selama 10 tahun dari rating 120 Bank di Indonesia.

**2. visi dan misi**

a. Misi

Bersama kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti

b. Visi

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

**3. Tujuan Lembaga**

a. Menciptakan kesempatan

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

b. Memberdayakan Anda untuk berbuat lebih

Kami memberikan nasabah kami kesempatan untuk tumbuh dan meningkatkan potensinya untuk mengembangkan usaha mikro &

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

kecil, serta mencapai hidup yang lebih sehat dan sejahtera. Kami percaya dapat membawa perubahan, tidak hanya bagi nasabah kami, tetapi juga bagi jutaan rakyat Indonesia.

c. Memberdayakan individu dan komunitas

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

d. Menuju hidup yang lebih berarti

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

**4. Letak geografis Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi**

Nama Bank : Bank Tabungan Pensiunan Nasional

Kode Bank : 0213

Nomer Kode : 0291

Telepon : 0333-634333

Perusahaan : PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk

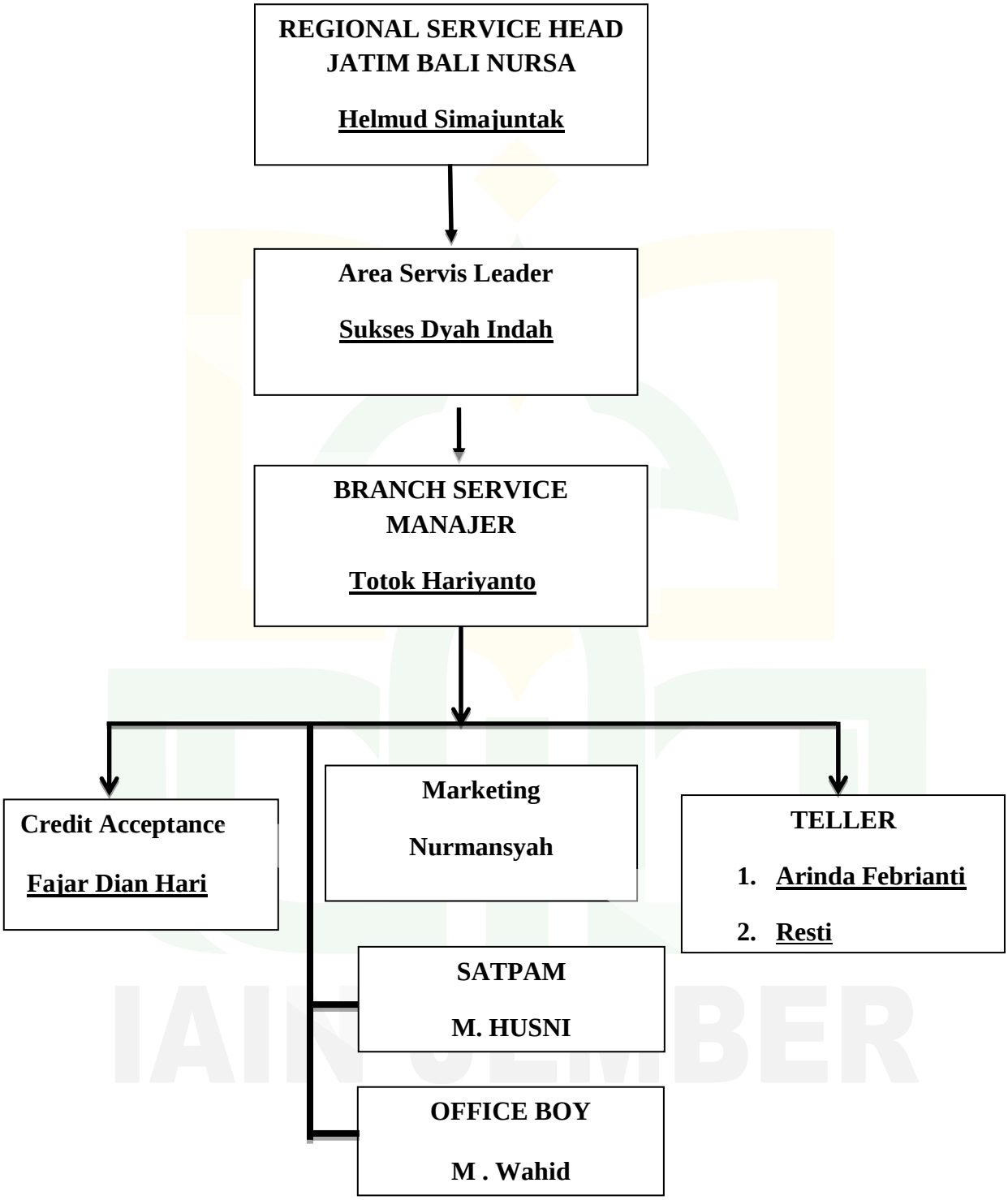
Alamat : Jln. Baladewa No 11 Rogojampi Banyuwangi

Kode pos : 68462

IAIN JEMBER

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

**5. Struktur Organisasi**




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

**6. Produk-produk**

Bank Tabungan Pensiunan Nasioanal KCP Rogojampi khusus Pensiunan dan pembiayaan. Adapun produk yang di tawarkan kepada nasabah yaitu :

a. BTPN Taseto Premium

Tabungan yang memberikan Imbalan hasil setara dengan deposito dengan layanan ATM dan ATM bersama.

b. BTPN Taseto Bisnis

Tabungan yang memberikan imbalan hasil dengan setara deposito khusus untuk nasabah perusahaan.

c. BTPN Taseto Mapan

Tabungan yang memberikan hasil setara dengan deposito untuk mempersiapkan kebutuhan masa depan.

d. Citra Pensiun

Tabungan yang dikhususkan untuk pensiunan

**7. Prosedur Layanan Bank Tabungan Pensiunan Nasioanal KCP Rogojampi**

**a. Mekanisme operasional**

Daerah operasional lembaga atau wilayah kerja, Bank Tabungan Pensiunan Nasioanal KCP Rogojampi, sesuai dengan pengamatan peneliti di Bank Tabungan Pensiunan Nasioanal KCP Rogojampi. Jam Operasional atau jam pelayanan untuk nasabah yaitu :

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

1) Hari ke-1 jam 07.00 – 15.00
2) Hari ke-2 jam 08.00 – 15.00
3) Hari ke-3 jam dan seterusnya 08.00 – 15.00

Catatan : Pada tahun 2015 jam opererasional layanan di Bank Tabungan Pensiunan Nasioanal KCP Rogojampi mengalami perubahan.

**b. Prosedur Layanan**

1) Tata cara pelayanan

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk ("Bank BTPN") selalu berusaha untuk mencapai yang terbaik dalam berinteraksi dan bersinergi dengan seluruh konsumen selaras dengan tujuan untuk memberikan makna lebih dalam hidup serta meningkatkan potensi rakyat Indonesia secara signifikan.

Dalam berinteraksi dengan seluruh konsumen, dimungkinkan terjadi perbedaan kesepahaman yang diungkapkan sebagai ketidakpuasan, dan untuk itu sebagai institusi yang memeiliki kepedulian kepada konsumen, Bank BTPN telah menyediakan saluran penanganan pengaduan.

Penanganan Pengaduan Konsumen merupakan layanan yang diberikan oleh Bank BTPN kepada Konsumen, termasuk penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi perbankan, sebagai bentuk kepedulian Bank BTPN dan peningkatan perlindungan konsumen dalam rangka menjamin hak-hak konsumen

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

sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia maupun Peraturan Otoritas Jasa keuangan yang mengatur tentang perlindungan terhadap Konsumen maupun tata cara penyelesaian sengketa.

2) Bidang Usaha

Bidang usaha yang dilakukan oleh Bank Tabungan Pensiunan Nasioanal KCP Rogojampi Banyuwangi di dalam memberikan pelayanan pada masyarakat adalah sebagai berikut :

3) Menghimpun dana dari masyarakat

Memberikan layanan berupa tabungan pensiunan seperti BTPN Tabungan Citra, BTPN Taseto Premium, BTPN Taseto Bisnis.

4) Menyalurkan dana dari masyarakat

Dalam menyalurkan dana dari masyarakat Bank Tabungan Pensiunan Nasioanal KCP Rogojampi Banyuwangi memberikan pelayanan berupa kredit yaitu kredit pensiun dan kredit pegawai.

5) Daya

Daya merupakan realisasi dari komitmen BTPN untuk membangun kapasitas nasabah secara berkelanjutan, dengan memberikan kesempatan untuk tumbuh dan hidup yang lebih berarti. Sebagai program pemberdayaan *mass market* yang berkelanjutan dan terukur, Daya terintegrasi di dalam semua lini usaha BTPN.

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

Tiga pilar utama “Daya” terdiri dari program dan kegiatan dengan fokus bidang: Daya Sehat Sejahtera (Kesehatan), Daya Tumbuh Usaha (Pengembangan Usaha), dan Daya Tumbuh Komunitas (Komunitas).

6) Mitra Perusahaan

Untuk mempercepat tercapainya visi mengubah hidup berjuta mass market Indonesia, dalam menjalankan Daya, kami berkolaborasi dengan berbagai organisasi dan perusahaan yang memiliki kesamaan pandangan akan pentingnya pemberdayaan.

Kolaborasi sangat baik dalam meningkatkan efektivitas Daya, serta membuka kesempatan bagi nasabah mass market untuk terhubung dan menjalin kerjasama dengan perusahaan dan organisasi profesional.

**c. Sasaran Mutu Pelayanan**

1) Berinteraksi dengan nasabah kami guna memahami kebutuhan nasabah
2) Memberikan energi positif kepada para nasabah melalui pelayanan dan antusiasme kami
3) Meningkatkan pengembalian investasi dengan kinerja yang unggul

IAIN JEMBER

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

## B. Penyajian Data

### 1. Deskriptif Variabel Penelitian

Metode analisis deskripitif merupakan cara menafsirkan data yang ada sehingga gambaran yang jelas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan yang mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini dalam bentuk kuesioner atau angket, jumlah item pernyataan berupa 9 butir pertanyaan untuk variabel X1, 7 butir pernyataan untuk variabel X2, dan 5 butir pernyataan untuk variabel Y. Jadi jumlah seluruhnya pernyataan berjumlah 21 pernyataan. Kuesioner (angket) yang disebarkan pada responden (nasabah) berisikan pernyataan-pernyataan mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan dan loyalitas nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional di KCP Rogojampi Banyuwangi.

Peneliti memberikan alternatif jawaban kepada responden, maka skala yang digunakan 1-5, bobot jawabannya adalah sebagai berikut :

| | | |
|---|---|---|
| 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 |

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

**a. Karakteristik responden**

**1) Responden menurut jenis kelamin**

Responden yang telah diambil pada penelitian ini sebagaimana telah diuaraikan adalah sebanyak 93 orang. Uraian dari deskripsi karekteristik responden diuraikan pada berikut ini :

**Tabel 3.1**

**Jenis Kelamin Responden**

| Jenis Kelamin | Jumlah |
|---|---|
| Perempuan | 44 |
| Laki-laki | 49 |
| Jumlah | 93 |

Sumber : data primer diolah 2016

Dari data di atas menunjukkan jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan. Hal ini dapat dijadikan indikasi bahwa pengambilan dana pensiuan lebih banyak di gunakan oleh laki-laki dibandingkan perempuan.

**2) Responden menurut tingkat pensiunan**

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian, berdasarkan tingkat pensiunan sebagai berikut: 29% sebagai pensiunan pegawai negeri sipil, 9,7% sebagai pensiunan pegawai Badan Usaha Milik Negara,10,8% bekerja sebagai pensiunan

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

Badan Usaha Milik Daerah, 22,6% sebagai pensiunan TNI/POLRI, 14% sebagai pensiunan Sipil, dan 14% lain-lain.

**Tabel 3.2**

**Kelompok Pensiunan Responden**

| **Pekerjaan** | **Jumlah** | **Presentase** |
|---|---|---|
| PNS | 27 | 29,0 |
| BUMN | 9 | 9,7 |
| BUMD | 10 | 10,8 |
| TNI/POLRI | 21 | 22,6 |
| SIPIL | 13 | 14,0 |
| LAIN-LAIN | 13 | 14,0 |
| **JUMLAH** | **93** | **100** |

Sumber : Data Primer Diolah 2016

**b. Pendapat responden berdasarkan kualitas layanan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi maka responden terhadap kualitas layanan ditunjukkan pada tabel 3.3 sebagai berikut :

IAIN JEMBER

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

**Tabel 3.3**

**Pendapat Nasabah Terhadap Variabel**

**Kualitas Layanan**

| Pernyataan | STS | | TS | | N | | S | | SS | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | - | - | 7 | 7 | 10 | 11 | 54 | 58 | 22 | 24 | 93 | 100 |
| 2 | 4 | 4 | 12 | 13 | 28 | 30 | 34 | 37 | 15 | 16 | 93 | 100 |
| 3 | - | - | 4 | 4 | 9 | 10 | 47 | 50 | 33 | 36 | 93 | 100 |
| 4 | - | - | 2 | 2 | 20 | 21 | 47 | 50 | 24 | 27 | 93 | 100 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 15 | 31 | 33 | 31 | 33 | 14 | 15 | 93 | 100 |
| 6 | 1 | 1 | 8 | 9 | 21 | 22 | 38 | 41 | 25 | 27 | 93 | 100 |
| 7 | 1 | 1 | 7 | 8 | 28 | 30 | 41 | 44 | 16 | 17 | 93 | 100 |
| 8 | - | - | 3 | 3 | 26 | 28 | 46 | 50 | 18 | 19 | 93 | 100 |
| 9 | - | - | 6 | 7 | 21 | 22 | 44 | 47 | 22 | 24 | 93 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah 2016

Berdasarkan tabel 3.3 dapat dilihat bahwa :

1) Pernyataan yang menyatakan bank Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang pembantu Rogojampi Banyuwangi memiliki tempat parkir yang luas, responden 22 (24%) yang menyatakan sangat setuju, responden 54 (58%) yang menyatakan setuju, responden 10 (11%) menyatakan netral, responden 7 (7%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

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

2) Pernyataan yang menyatakan letak Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang pembantu Rogojampi Banyuwangi mudah dicari, responden 15 (16%) yang menyatakan sangat setuju, responden 34 (37%) menyatakan setuju, responden 28 (30%) menyatakan netral, responden 12 (13%) menyatakan netral, dan responden 4 (4%) yang menyatakan sangat tidak setuju.
3) Pernyataan yang menyatakan keramahan karyawan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi dalam memberikan pelayanan, responden 33 (36%) yang menyatakan sangat setuju, responden 47 (50%) menyatakan setuju, responden 9 (10%) menyatakan netral, 4 (4%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
4) Pernyataan yang menyatakan Karyawan BTPN Rogojampi melakukan pencatatan secara teliti dalam setiap transaksi, responden 24 (27%) menyatakan sangat setuju, responden 47 (50%) menyatakan setuju, responden 20 (21%) menyatakan netral, responden 2 (2%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
5) Pernyataan yang menyatakan Karyawan BTPN Rogojampi siap membantu nasabah yang membutuhkan informasi, responden 14 (15%) menyatakan sangat setuju, responden 31 (33%)

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

menyatakan setuju, responden 31 (33%) menyatakan netral, responden 13 (15%) menyatakan tidak setuju, dan responden 4 (4%) menyatakan sangat tidak setuju.

6) Pernyataan yang menyatakan Karyawan BTPN Rogojampi mendengarkan ketika nasabah meminta pelayanan, responden 25 (27%) menyatakan sangat setuju, responden 38 (41%) menyatakan setuju, responden 21 (22%) menyatakan netral, responden 8 (9%) menyatakan tidak setuju, dan responden 1 (1%) menyatakan sangat tidak setuju.

7) Pernyataan yang menyatakan Kemampuan karyawan dengan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan nasabah, responden 16 (17%) menyatakan sangat setuju, responden 41 (44%) menyatakan setuju, responden 28 (30%) menyatakan netral, responden 7 (8%) menyatakan tidak setuju, dan responden 1 (1%) menyatakan sangat tidak setuju.

8) Pernyataan yang menyatakan Karyawan menjamin kerahasiaan nasabah dalam setiap melakukan transaksi, responden 18 (19%) menyatakan sangat setuju, responden 41 (44%) menyatakan setuju, responden 26 (28%) menyatakan netral, responden 3 (3%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju

9) Pernyataan yang menyatakan satpam membukakan pintu ketika saya masuk atau keluar kantor, responden 22 (24%) menyatakan

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

sangat setuju, responden 44 (47%) menyatakan setuju, responden 21 (22%) menyatakan netral, responden 6 (7%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju.

**c. Pendapat responden berdasarkan kepercayaan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi maka responden terhadap kepercayaan ditunjukkan pada tabel 3.4 sebagai berikut :

IAIN JEMBER

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

**Tabel 3.4**

**Pendapat Nasabah Terhadap Variabel**

**Kepercayaan**

| pernyataan | STS | | TS | | N | | S | | SS | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | - | - | 1 | 1 | 15 | 16 | 41 | 44 | 36 | 39 | 93 | 100 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 24 | 26 | 46 | 49 | 21 | 23 | 93 | 100 |
| 3 | - | - | 5 | 5 | 33 | 36 | 43 | 46 | 12 | 13 | 93 | 100 |
| 4 | 2 | 2 | 12 | 13 | 44 | 47 | 31 | 34 | 4 | 4 | 93 | 100 |
| 5 | - | - | 5 | 5 | 31 | 33 | 47 | 51 | 10 | 11 | 93 | 100 |
| 6 | 1 | 1 | 5 | 5 | 27 | 29 | 46 | 50 | 14 | 15 | 93 | 100 |
| 7 | - | - | 3 | 3 | 9 | 11 | 43 | 46 | 38 | 50 | 93 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah 2016

Berdasarkan tabel 3.4 dapat dilihat bahwa :

1) Pernyataan yang menyatakan nasabah percaya dalam menggunakan produk atau jasa di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang pembantu Rogojampi Banyuwangi, responden 36 (39%) yang menyatakan sangat setuju, responden 41 (44%) yang menyatakan setuju, responden 15 (16%) menyatakan netral, responden 1 (1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
2) Pernyataan yang menyatakan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang pembantu Rogojampi Banyuwangi

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

Banyuwangi bertanggung jawab tentang penanganan nasabah, responden 21 (23%) yang menyatakan sangat setuju, responden 46 (49%) yang menyatakan setuju, responden 24 (26%) menyatakan netral, responden 1(1%) menyatakan tidak setuju, dan responden 1 (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju.

3) Pernyataan yang menyatakan, nasabah percaya terhadap BTPN Rogojampi Banyuwangi dalam pengelolaan dana, responden 12 (13%) yang menyatakan sangat setuju, responden 43 (46%) yang menyatakan setuju, responden 33 (36%) menyatakan netral, responden 5 (5%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

4) Pernyataan yang menyatakan, Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi sudah banyak meraih prestasi sehingga nasabah percaya terhadap kinerja bank, responden 4 (4%) yang menyatakan sangat setuju, responden 31 (34%) yang menyatakan setuju, responden 44 (47%) menyatakan netral, responden 12 (13%) menyatakan tidak setuju, dan responden 2 (2%) yang menyatakan sangat tidak setuju.

5) Pernyataan yang menyatakan, Pelayanan dan kejujuran yang diberikan karyawan menumbuhkan kepercayaan nasabah untuk selalu bertransaksi di Bank Tabungan Pensiunan Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi, responden 10

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

(11%) yang menyatakan sangat setuju, responden 47 (51%) yang menyatakan setuju, responden 31 (33%) menyatakan netral, responden 5 (5%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

6) Pernyataan yang menyatakan, Sikap terbuka karyawan dalam memberikan informasi, responden 14 (15%) yang menyatakan sangat setuju, responden 46 (50%) yang menyatakan setuju, responden 27 (29%) menyatakan netral, responden 5 (5%) menyatakan tidak setuju, dan responden 1 (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju.

7) Pernyataan yang menyatakan, Kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam melakukan transaksi sehingga nasabah yakin dan percaya terhadap Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi, responden 38 (50%) yang menyatakan sangat setuju, responden 43 (46%) yang menyatakan setuju, responden 9 (11%) menyatakan netral, responden 3 (3%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

**d. Responden berdasarkan loyalitas nasabah**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang pembantu Rogojampi Banyuwangi maka responden terhadap kepercayaan ditunjukkan pada tabel 3.5 sebagai berikut :

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

**Tabel 3.5**

**Pendapat Nasabah Terhadap Variabel**

**Loyalitas Nasabah**

| Pernyataan | STS | | TS | | N | | S | | SS | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 22 | 24 | 39 | 42 | 29 | 31 | 93 | 100 |
| 2 | 1 | 1 | 6 | 7 | 13 | 14 | 50 | 54 | 23 | 25 | 93 | 100 |
| 3 | - | - | 3 | 3 | 17 | 18 | 58 | 63 | 15 | 16 | 93 | 100 |
| 4 | - | - | 1 | 1 | 22 | 23 | 51 | 55 | 20 | 21 | 93 | 100 |
| 5 | - | - | 1 | 1 | 18 | 19 | 44 | 47 | 30 | 33 | 93 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah 2016

Berdasarkan tabel 3.5 dapat dilihat bahwa :

1) Pernyataan yang menyatakan, ikut mempromosikan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang pembantu Rogojampi Banyuwangi kepada orang lain dan merasa senang jika orang lain menjadi nasabah BTPN KCP Rogojampi, responden 29 (31%) yang menyatakan sangat setuju, responden 39 (42%) yang menyatakan setuju, responden 22 (24%) menyatakan netral, responden 2 (2%) menyatakan tidak setuju, dan responden 1 (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju.
2) Pernyataan yang menyatakan, membicarakan hal-hal yang positif tentang BTPN KCP Rogojampi kepada orang lain, responden 23 (25%) yang menyatakan sangat setuju, responden

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

50 (54%) yang menyatakan setuju, responden 13 (14%) menyatakan netral, responden 6 (7%) menyatakan tidak setuju, dan responden 1 (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju.

3) Pernyataan yang menyatakan, mempertimbangkan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang pembantu Rogojampi Banyuwangi sebagai pilihan pertama dalam menggunakan jasa atau produk, responden 15 (16%) yang menyatakan sangat setuju, responden 58 (63%) yang menyatakan setuju, responden 17 (18%) menyatakan netral, responden 3 (3%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
4) Pernyataan yang menyatakan, setia kepada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang pembantu Rogojampi Banyuwangi karena memiliki pelayanan yang bagus, responden 20 (21%) yang menyatakan sangat setuju, responden 51 (55%) yang menyatakan setuju, responden 21 (23%) menyatakan netral, responden 1 (1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
5) Pernyataan yang menyatakan, berkeinginan untuk terus menjadi nasabah BTPN Rogojampi Banyuwangi, responden 30 (33%) yang menyatakan sangat setuju, responden 44 (47%) yang menyatakan setuju, responden 18 (19%) menyatakan

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

netral, responden 1 (1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

**2. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya indikator atau kuesioner dari masing-masing variabel. Pengujian dilakukan dengan membandingkan r hitung dan r tabel. Nilai r hitung merupakan hasil korelasi jawaban responden pada masing-masing pernyataan di setiap variabel yang dianalisis dengan program SPSS dan outputnya dapat dilihat pada kolom *Corrected Item - To Correlation,* sedangkan untuk mendapatkan r tabel dilakukan dengan tabel r *product moment,* untuk hasilnya akan dibandingkan dengan nilai r tabel dengan rumus *degree of freedom* df 1 (jumlah variabel -1) atau 3-1= 2 dan df 2 (n-k-1) atau 93-2-1 =90 kemudian n (sampel) = 90 sehingga didapat nilai r tabel dua sisi sebesar 0,2050.

IAIN JEMBER

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

**Tabel 3.6**

**Hasil Uji Validitas**

| NO | Variabel | Item | α | r hitung | r tabel | status |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Kualitas Layanan (X1) | Q1 | 0,05 | 0,646 | 0,2050 | Valid |
| | | Q2 | 0,05 | 0,692 | 0,2050 | Valid |
| | | Q3 | 0,05 | 0,541 | 0,2050 | Valid |
| | | Q4 | 0,05 | 0,619 | 0,2050 | Valid |
| | | Q5 | 0,05 | 0,599 | 0,2050 | Valid |
| | | Q6 | 0,05 | 0,707 | 0,2050 | Valid |
| | | Q7 | 0,05 | 0,733 | 0,2050 | Valid |
| | | Q8 | 0,05 | 0,619 | 0,2050 | Valid |
| | | Q9 | 0,05 | 0,694 | 0,2050 | Valid |
| 2 | Kepercayaan (X2) | P1 | 0,05 | 0,754 | 0,2050 | Valid |
| | | P2 | 0,05 | 0,634 | 0,2050 | Valid |
| | | P3 | 0,05 | 0,613 | 0,2050 | Valid |
| | | P4 | 0,05 | 0,571 | 0,2050 | Valid |
| | | P5 | 0,05 | 0,693 | 0,2050 | Valid |
| | | P6 | 0,05 | 0,673 | 0,2050 | Valid |
| | | P7 | 0,05 | 0,397 | 0,2050 | Valid |
| 3 | Loyalitas Nasabah (Y) | L1 | 0,05 | 0,764 | 0,2050 | Valid |
| | | L2 | 0,05 | 0,758 | 0,2050 | Valid |
| | | L3 | 0,05 | 0,750 | 0,2050 | Valid |

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

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | L4 | 0,05 | 0,722 | 0,2050 | Valid |
| | | L5 | 0,05 | 0,625 | 0,2050 | Valid |

Sumber : data olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan keterangan tabel diatas diketahui bahwa uji validitas dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung}$ untuk masing-masing pernyataan ternyata positif dan nilainya lebih besar dari $r_{tabel}$ sebesar 0, 2050, maka dapat disimpulkan bahwa tujuh belas butir pernyataan diatas valid.

**3. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas berkenaan dengan derajat dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan posivistikal (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu yang berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Dalam penelitian kuantitatif, untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel, dilakukan pada sampel yang mendekati jumlah populasi dan pengumpulan serta analisis data dilakukan dengan cara yang benar. Dalam penelitian ini kuantitatif, untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel yang diuji validitas dan reliabilitasnya adalah instrument penelitiannya.

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan bantuan SPSS *for windows*, yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji stasistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel diakatan riliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60

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

**Tabel 3.7**

**Hasil Uji Reliabilitas**

| No | Variabel | Cronbach alpha | standarisasi | keterangan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Kualitas layanan (X1) | 0,826 | 0,60 | Reliabel |
| 2 | Kepercayaan (X2) | 0,731 | 0,60 | Reliabel |
| 3 | Loyalitas Nasabah (Y) | 0,771 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan keterangan tabel diatas, semua variabel dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha untuk masi g-masing variabel ternyata nilainya lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel diatas reliabel.

## C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji normalitas

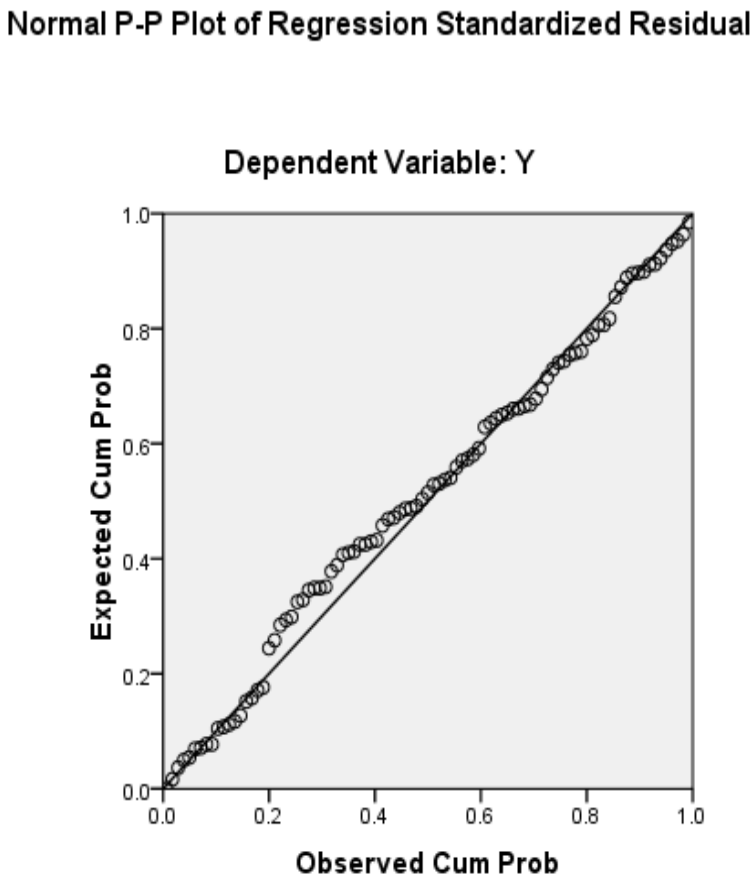
Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal ataukah tidak. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka dapat disimpulkan statistik tidak valid. Data yang baik adalah data yag mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak condong kekiri atau kekanan. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual data berdistribusi normal ataukah tidak yakni dengan melihat graffik normal *probability plot* dan histogram.

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

**Gambar 1.1**

**Hasil Uji Normalitas Data**

ee




IAIN JEMBER

Hasil kurva normal *Probability Plot* menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik berhimpit dan mengikuti garis diagonalnya,

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

sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal dan layak digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

**b. Uji heteroskedastisitas**

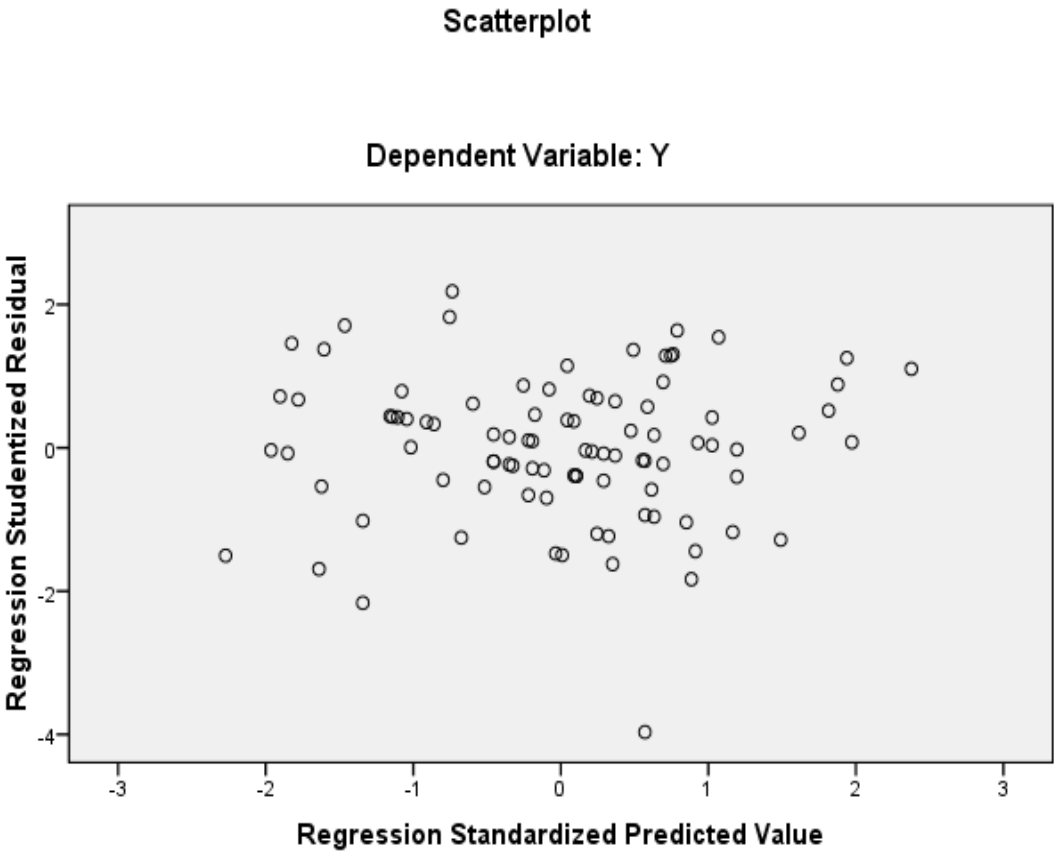
Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan kepada pengamatan lain. Salah satu cara untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas adalah melalui grafik *scatterplot*, yaitu jika ploting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada suatu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas. Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan bantuan *SPSS Versi 16 :*

IAIN JEMBER

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

**Gambar 1.2**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**




Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa pengujian normalitas berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat bahwa plot menunjukkan pola yang tidak teratur atau menyebar. Artinya bahwa sebaran data dikatakan tersebar dan tidak menunjukkan bentuk apapun, sehingga persyaratan normalitas bisa dipenuhi . dan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model

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

regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi loyalitas nasabah.

**c. Uji Multikolonieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas didalam model regresi adalah sebagai berikut:

1) Nilai *tolerance*
2) *Variance inflation factor*.

Kedua ukuran diatas menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya. Tolerance mengukur variabilitas bebas yang dipilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF (karena VIF = 1/ tolerance) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai cut off yang dipakai oleh nilai tolerance harus > 0,10 dan nilai VIF < 10. Apabila terdapat variabel bebas yang dimiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka

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

dapat disimpulkan bahwa ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.0,10 atau sama dengan nilai VIF kurang dari 10.

**Tabel 3.8**

**Hasil uji Multikolinearitas**

| No | VARIABEL | TOLERANCE | VIF |
|---|---|---|---|
| 1. | Kualitas Layanan (X1) | 1,000 | 1,000 |
| 2. | Kepercayaan (X2) | 1,000 | 1.000 |

Sumber : Data Olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10 maka dapat disimpulakan tidak adanya multikolonieritas.

**2. Analisis Regresi Liniear Berganda**

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan untuk mengetahui hubungan sebab akibat dengan menentukan nilai Y (sebagai variabel dependen) dan untuk menaksir nilai-nilai yang berhubungan dengan X (sebagai variabel independent), dengan menggunakan rumus statistik atau model matematis.

IAIN JEMBER

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

Hasil yang diperoleh dari perhitungan analisis Regresi Linear Berganda tampak pada tabel berikut:

**Tabel 3.9**

**Hasil uji Regresi Linear Berganda**

**Coefficients**[a]

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 10.327 | 2.859 | | 3.612 | .001 | | |
| | Kualitas Pelayanan (X1) | .132 | .054 | .243 | 2.448 | .016 | 1.000 | 1.000 |
| | Kepercayaan (X2) | .190 | .082 | .229 | 2.312 | .023 | 1.000 | 1.000 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel diatas mengenai hasil estimasi regresi linear berganda dengan program *SPSS for windows*, maka dapat disimpulkan persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

$$Y = 10{,}327 + 0{,}132\ X_1 + 0{,}190\ X_2 + e$$

Dimana :

Y = Loyalitas nasabah

$X_1$ = kualitas pelayanan

$X_2$ = kepercayaan

Penjelasan hasil persamaan regresi linier berganda diatas adalah sebagai berikut :

a) Nilai konstanta sebesar 10,327 berarti jika variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan dianggap sama dengan nol, maka variabel loyalitas nasabah sebesar 10,327.
b) Koefisen regresi ($X_1$) 0,132 = artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,132 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
c) Koefisien regresi ($X_2$) 0,190 artinya jika kepercayaan mengalami kanaikan satu satuan, maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,190 dengan asumsi variabel lainnya bernilai tetap.

**3. Pengujian hipotesis**

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di BTPN KCP Rogojampi Banyuwangi. Pengujian dilakukan secara simultan (Uji F) dan dengan menggunakan parsial (Uji t).

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

**a. Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)**

Uji simultan diCgunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di BTPN KCP Rogojampi Banyuwangi secara bersama-sama dengan rumusan hipotesis sebagai berikut :

$H_0$1 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BTPN KCP Rogojampi Banyuwangi.

Ha1 : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BTPN KCP Rogojampi Banyuwangi.

Untuk menguji hipotesis diatas digunakan statistik uji F yang diperoleh melalui tabel anova seperti yang tertera pada tabel berikut ini :

IAIN JEMBER

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

**Tabel 3.10**

**Uji simultan (Uji F)**

**ANOVA[b]**

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 81.835 | 2 | 40.918 | 5.774 | .004[a] |
| | Residual | 637.778 | 90 | 7.086 | | |
| | Total | 719.613 | 92 | | | |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data olahan SPSS (terlampir)

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, α = 5% df 1 (jumlah variabel-1) atau 3-1 = 2 dan df 2 (n-k-1) atau 93-2-1 = 90 (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Maka hasil uji F hitung sebesar 5,774 dengan nilai signifikansi 0,004 < 0,05 dan membandingkan nilai F hitung 5,774 dengan nilai F tabel sebesar 3,10 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

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

**b. Uji Hipotesis secara Parsial (uji t)**

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

$H_0$2 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Ha2 : terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

$H_0$3 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

Ha3 : terdapat pengaruh yang signifikan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

IAIN JEMBER

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

**Tabel 3.11**

**Uji Parsial (Uji t)**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 10.327 | 2.859 | | 3.612 | .001 |
| | X1 | .132 | .054 | .243 | 2.448 | .016 |
| | X2 | .190 | .082 | .229 | 2.312 | .023 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data olahan SPSS (terlampir)

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

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi, ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung}$ sebesar 2,448 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,016 < 0,05 karena $t_{hitung}$ 2,448 > $t_{tabel}$ 1,661. maka Ha diterima dan Ho ditolak. Kesimpulan : " kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah" terbukti akan kebenarannya. Atau dengan kata lain variabel kualitas pelayanan berpengaruh individual dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

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

2. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi dengan nilai $t_{hitung}$ sebesar 2,312 dengan nilai signifikansi sebesar 0,023 < 0,05 05 karena $t_{hitung}$ 2,312 > $t_{tabel}$ 1,661. Maka Ha diterima dan Ho ditolak . kesimpulan : kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loayalitas nasabah. terbukti akan kebenarannya. Atau dengan kata lain variabel kepercayaan berpengaruh individual dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**4. Koefisien Determinasi ($r^2$)**

Koefisien determinasi 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 Koefisien Determinasi ($R^2$)**

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .337[a] | .114 | .094 | 2.66203 |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

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

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .337[a] | .114 | .094 | 2.66203 |

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Olahan SPSS (terlampir)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Hasil analisis determinasi dapat dilihat pada output model summary dari hasil analisis regresi linear berganda diatas.

Berdasarkan output yang diperoleh angka *Adjusted R Square* ($R^2$) sebesar 0,094 menggunakan $R^2$ karena variabel bebas dalam penelitian ini lebih dari satu variabel, dalam hal ini dapat diartikan bahwa loyalitas nasabah mampu dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan dengan nilai sebesar 9,4%, sedangkan sisanya (100% - 9,4% = 90,6 %) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti citra, merek dan komplain .

## D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi terbukti bahwa faktor kualitas layanan dan kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loayalitas nasabah.

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

**Tabel 3.13**

**Rekapitulasi Analisis Regresi Linear Berganda**

| Variabel | b (koefisien regresi) | $t_{hitung}$ | $t_{tabel}$ | Sig | α | hipotesis |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Konstanta | 10,327 | 3,612 | | 0,001 | | |
| X1 | 0,132 | 2,448 | 1,661 | 0,016 | 0,05 | Diterima |
| X2 | 0,190 | 2,312 | 1,661 | 0,023 | 0,05 | Diterima |
| N = 93<br>R = 0,337<br>R Square = 0,114<br>Adjust R Square = 0,094 | | | F hitung = 5,774<br>F tabel = 3,10<br>sig F = 0,004 | | | |

Sumber : Data olahan SPSS (terlampir)

1. **Analisis Dan Interpretasi Secara Parsial**

   a. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi

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

Banyuwangi secara signifikan. Pelayanan yang diberikan oleh Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi merupakan faktor yang sangat berperan sebagai dasar bagi nasabah untuk memanfaatkan jasa perbankan. Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam persaingan pasar yang sangat kompetitif seperti saat ini, penampilan, kehandalan, ketanggapan, emphaty dan jaminan perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah merupakan faktor utama terhadap kesan yang akan dirasakan nasabah selama memanfaatkan pelayanan yang diberikan perbankan, dengan begitu akan muncul persepsi pengguna jasa dalam hal ini nasabah terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada munculnya kepuasan, bahkan loyalitas, dengan demikian akan mendukung terlaksananya strategi perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan.

Secara parsial penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dibuktikan Berdasarkan nilai $t_{hitung}$ pada variabel kualitas pelayanan (X1) adalah sebesar 2,448 dengan tingkat signifikansi 0,016<0,05 kemudian membandingkan $t_{hitung}$ 2,448 > $t_{tabel}$ 1,661. Maka Ha diterima dan Ho ditolak. Kesimpulan : " kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah" terbukti akan kebenarannya. Atau dengan kata lain variabel kualitas

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

pelayanan berpengaruh individual dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 2,448.

**b. Pengaruh Kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi secara signifikan. Terciptanya kepercayaan merupakan salah satu keberhasilan proses pemasaran, karena pada dasarnya kepercayaan yang baik dapat dianggap sebagai pengakuan dan penghargaan dari konsumen terhadap kegunaan produk atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Kepercayaan berkaitan langsung dengan persepsi nasabah tentang reputasi perbankan (integritas, kompetensi, konsistensi, dan keterbukaan perbankan). Apabila nasabah memperoleh produk jasa yang sesuai dengan harapan, pelayanan yang menyenangkan, dapat dirasakan manfaat dari produk jasanya, setelah memanfaatkan layanan dan merasa aman ataupun nyaman setelah menggunakan produk jasa dan layanan Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi, maka nasabah akan memberikan kepercayaan terhadap Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP

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

Rogojampi Banyuwangi . Hal tersebut yang akan membuat nasabah terus memanfaatkan layanan perbankan dan pada akhirnya akan merekomendasikan Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) kepada orang lain karena merasa puas dengan layanan dari Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi.

Secara parsial penelitian ini menghasilkan kesimpulan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan nilai $t_{hitung}$ pada variabel kepercayaan (X2) adalah sebesar 2,312 dengan tingkat signifikansi 0,023<0,05 kemudian membandingkan $t_{hitung}$ 2,312 > $t_{tabel}$ 1,661. Maka Ha diterima dan Ho ditolak. Kesimpulan: "kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loayalitas nasabah. terbukti akan kebenarannya, atau dengan kata lain variabel kepercayaan berpengaruh individual dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 2,312.

**2. Analisis Dan Interpretasi Secara Simultan**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa secara simultan kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan melihat adanya pengaruh kedua variabel independen tersebut terhadap variabel dependen, bisa dikatakan terciptanya loyalitas nasabah adalah karena layanan yang dimiliki oleh Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi**.**

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

berdasarkan perhitungan uji F dapat dilihat bahwa faktor kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Terbukti hasil perhitungan bantuan *SPSS* $F_{hitung}$ sebesar 5,774 dibandingkan dengan $F_{tabel}$ dari N = jumlah sampel 93 dengan signifikan 5% didapat $F_{tabel}$ 2,71 maka $F_{hitung}$ 5,774 > f tabel 3,10 dengan signifikansi 0,004<0,05, artinya Ha diterima Ho ditolak. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa apabila kualitas pelayanan dan kepercayaan lebih ditingkatkan lagi maka loyalitas nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogjampi Banyuwangi akan lebih meningkat lagi.

**3. Analisis Dan Interpretasi Koefisen Determinasi $r^2$**

Koefisien determinasi $r^2$ dalam penelitian ini sebesar 09,4 %. Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya besar pengaruh faktor kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah sebesar 09,4% yang menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut kecil pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi. Sedangkan sisanya 90,6% di pengaruhi oleh variabel lain seperti citra, merek,dan komplain.

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

# BAB IV

# PENUTUP

## A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dapat disimpulkan bahwa :
   a. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi hal tersebut dibuktikan dengan taraf α = 5% atau 0,05 diperoleh t hitung = 2,448 dan nilai signifikannya sebesar 0,016<0,05. Hal ini mengindikasikan jika kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas akan meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang menyebutkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi sehingga H1 diterima.
   b. Variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi hal tersebut dibuktikan dengan taraf α = 5% atau 0,05 diperoleh t hitung = 2,312 dan nilai signifikannya sebesar 0,023<0,05. Hal ini mengindikasikan apabila semakin tinggi pengaruh variabel kepercayaan yang dirasakan oleh nasabah maka

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

loyalitas pun meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang menyebutkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi sehingga H2 diterima.

2. Secara simultan menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi Terbukti dari hasil F hitung 5,774 >F tabel 3,10 dengan signifikansi 0,004<0,05. Hal ini mengindikasikan apabila kualitas pelayanan dan kepercayaan lebih ditingkatkan lagi maka loyalitas nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogjampi Banyuwangi akan lebih meningkat lagi.
3. Berdasarkan hasil Koefisien determinasi $r^2$ menunjukkan besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas sebesar 09,4% dan sisanya sebesar 90,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti citra, merek, dan komplain.

## B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka dapat disampaikan beberapa saran yaitu:

1. Loyalitas nasabah merupakan suatu sikap yang muncul dari diri pelanggan atau nasabah untuk terus menggunakan produk maupun jasa dari suatu perusahaan. Bagi Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi, kesetiaan nasabah merupakan hal yang penting untuk

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

dibangun guna mempertahankan dan meningkatkan segmen pasar dalam persaingan yang ketat. Bagi BTPN Rogojampi lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap klaim nasabah.

2. Bagi peneliti selanjutnya, yang berkeinginan meneliti loyalitas nasabah, sebagi bahan penelitian sebaiknya menambah jumlah variabel independen seperti citra, merek, dan komplain.

IAIN JEMBER

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

# DAFTAR PUSTAKA


Adam Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa* Bandung :Alfabeta.

Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Spss*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Griffin Jill. 2003. *Customer Loyality Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.* Jakarta: Erlangga.

Kotler Philip. 2006 .*Manajemen Pemasaran Edisi 12.* Jakarta : Indeks.

Laksana Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis.*Yogyakarta :Graha Ilmu.

Latan, Hengky. 2013. *Analisis Multivariate:Teknik Dan Analisis*. Bandung: Alfabeta.

Lovelock Dan Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa* Jakarta: Indeks.

Nazir. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Priyatno, Dwi. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.

Santoso, Singgih. 2014. *SPSS 22 From Essential To Expert Skills*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sopiah. 2013 *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis* Yogyakarta : C.V Andi Offset.


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

Sri Yuniarti Vinna. 2015. *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tim Penyusun. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: STAIN Jember Press.

Tjiptono Fandy . 2002. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andy Offset.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Bandung: Citra Umbara.

Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang : Umm Pers.

Aryani Dan Febrina Rosinta, 2010, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan**.** Jurnal Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi Volume 17, Nomor 2. (Mei).

Panca Winahyuningsih, 2014. Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griptha Kudus. Skripsi, Kudus: Universitas Muria Kudus

Sam'a Yulistriani. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayan Dan Harga Tiket Kereta Api Pandan Wangi Terhadap Kepuasaan Penumpang. Skripsi, Jember: STAIN Jember.

Laporan Tahunan 2014 BTPN KCP Rogojampi, *Peluang Sekaligus Panggilan*

http://jateng.tribunnews.com

www.BTPN.com

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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

| | |
|---|---|
| Nama | : Irma Wahyuningtyas |
| NIM | : 083123014 |
| Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Prodi | : Perbankan Syari'ah |
| Tempat,Tanggal Lahir | : Jember, 13 Juni 1994 |
| Alamat | : Curahrejo Cangkring Jenggawah Jember |

Menyertakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi**" adalah karya asli, kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pertanyaan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jember, 23 Juni 2016

METERAI TEMPEL
TGL. 20
AB BDADF637287227
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Irma Wahyuningtyas

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