



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung Sampang.

Moh.Herman Djaja (hermandjajaunira@gmail.com)
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Madura
Runik Puji Rahayu (runik84@gmail.com)
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Madura

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 93 nasabah, yang diambil dari populasi penelitian. Lokasi penelitian berada di PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung Sampang. Pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. alat uji yang digunakan untuk menguji instrument penelitian ini berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis menggunakan teknik regresi berganda. Hasil menunjukkan Nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,870 atau 87,0% yang menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2) dan Bukti Fisik (X3), sedangkan sisanya sebesar (100% - 87,0% = 13,0%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil perhitungan dengan menggunakan uji F di peroleh F hitung sebesar 17,431 dan apabila dikonsultasikan dengan F tabel sebesar 2,47 menunjukkan F hitung > F tabel. Maka hipotesis penulis bahwa diduga variable Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2) dan Bukti Fisik (X3) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung. Hasil perhitungan diperoleh t hitung untuk variabel Daya Tanggap (X1) sebesar 1,048 dan jika dikonsultasikan dengan t tabel sebesar 1,661 didapat t hitung < t tabel. Variabel Jaminan (X2) sebesar 0,273 dan jika dikonsultasikan dengan t tabel sebesar 1,661 didapat t hitung < t tabel. Sedangkan untuk variabel Bukti Fisik (X3) nilai t hitungnya sebesar 7,775 dan jika dikonsultasikan dengan t tabel sebesar 1,661 didapat t hitung > t tabel maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Bukti Fisik (X3) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung dapat dibuktikan. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan uji t ternyata dari ketiga variabel tersebut variabel Bukti Fisik (X3) nilai t nya paling besar yaitu sebesar 7,775.

Kata Kunci : Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT:

This research is a quantitative descriptive study using a sample of 93 customers, taken from the study population. The research location is at PT. Mas Agung Sejahtera

Kedungdung Sampang Unit. Sampling using random sampling technique. the test equipment used to test the research instrument is in the form of a validity test and a reliability test. The analysis technique uses multiple regression techniques. The results show that the coefficient of determination R Square is 0.870 or 87.0% which indicates that the increase in customer satisfaction is influenced by Responsiveness (X1), Assurance (X2) and Physical Evidence (X3), while the remainder is (100% - 87.0%) = 13.0%) influenced by other factors not examined in this study. The results of calculations using the F test obtained F count of 17.431 and when consulted with F tables of 2.47 showed F count > F table. So the author's hypothesis is that responsiveness (X1), assurance (X2) and physical evidence (X3) are suspected simultaneously to the dependent variable, namely customer satisfaction (Y) at PT. Mas Agung Sejahtera Kedungdung Unit. The calculation results obtained t count for the Responsiveness variable (X1) of 1.048 and if consulted with t table of 1.661 obtained t count < t table. Guarantee variable (X2) of 0.273 and if consulted with t table of 1.661 obtained t count < t table. Whereas for the Physical Evidence variable (X3) the t value is 7.775 and if consulted with a t table of 1.661 it is obtained t count > t table, it can be concluded that the Physical Evidence variable (X3) has a partial effect on Customer Satisfaction (Y) at PT. Mas Agung Sejahtera Kedungdung Unit can be proven. From the results of calculations using the t test, it turns out that of the three variables, the Physical Evidence variable (X3) has the greatest t value, which is equal to 7.775.

Keywords : Responsiveness, Warranties, Physical Evidence and Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada era globalisasi yang cepat ini dibutuhkan suatu perekonomian yang cepat, nyaman dan aman. Banyak orang memilih jasa gadai untuk meminjam uang yang cepat, nyaman dan aman. Sehingga perusahaan-perusahaan gadai saling bersaing untuk merebut nasabah agar mau gadai emasnya di perusahaan pesaing¹. Oleh sebab itu setiap perusahaan harus berusaha untuk dapat mengembangkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuannya sehingga dapat menghadapi persaingan².

Perhatian terhadap kepentingan nasabah dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi nasabah adalah memberikan kepuasan

¹ Lupiyoadi R. 2010. Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik, Penerbit Salemba Empat.

² Ahmadi dan Supriyadi. 2006. Psikolog Belajar. Rineka Cipta: Jakarta.

melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas jasa yang ditawarkan³.

Kualitas pelayanan merupakan suatu *profit strategy* untuk menarik lebih banyak nasabah baru, mempertahankan nasabah yang ada, menghindari berpindahannya nasabah dan menciptakan keunggulan khusus^{4,5}. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap nasabah agar nasabah merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan⁶. Harapan nasabah merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan nasabah akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya^{7,8}.

Tingginya persaingan ini menuntut setiap perusahaan gadai emas untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Salah satu gadai mas di kecamatan kedungdung Sampang adalah PT. Mas Agung Sejahtera. Untuk memenangkan persaingan bisnis yang semakin ketat dan memperoleh nasabah yang loyal, PT. Mas Agung Sejahtera terus memperbaiki pelayanannya.

Membangun kualitas pelayanan dan mengelola respon emosi nasabah merupakan dasar bagi terbentuknya service loyalty. Dimana PT. Mas Agung Sejahtera sering mendapatkan complain dari nasabah karena proses pelayanan yang kurang maksimal ini dibuktikan terjadi penurunan terhadap angka nasabah seharusnya kualitas pelayanan bisa ditingkatkan sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah dan menjadi suatu respon kepada nasabah atas apa yang sudah diterima.

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang di berikan maka semakin tinggi pula loyalitas dan penciptaan respon emosi yang positif dari nasabah. Loyalitas dari nasabah sangat mempengaruhi tujuan awal PT. Mas Agung Sejahtera karena Kepuasan Nasabah merupakan salah satu faktor kunci akan kesuksesan dari suatu perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti mengambil judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung Sampang".

Rumusan Masalah

³ Abdus Samad. 2008. *Konstruksi HTN Indonesia Pasca Amandmen UUD 1945*. Pustaka Sinar Harapan: Surabaya.

⁴ Griffin, W. Ricky. 2003. *Bisnis*. Penerbit Prenhallindo: Jakarta.

⁵ Lovelock, C., and Wright, L. 2002. *Principle of services marketing and management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

⁶ Buchari, Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta: Bandung.

⁷ Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Kompetindo: Jakarta.

⁸ Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. PT. Elex Media Kompetindo: Jakarta.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari Daya Tanggap (X_1), Jaminan (X_2), dan Bukti Fisik (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mas Agung Sejahtera?
2. Manakah variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Mas Agung Sejahtera?

Tujuan Penelitian

Agar dalam pembahasan dan pemahaman pada penelitian ini mempunyai arah yang pasti maka perlu disusun tujuan dari penelitian ini. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Mas Agung Sejahtera.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Mas Agung Sejahtera.

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah sebagai berikut: Menurut penelitian⁹ Variabel bebas yang digunakan pada penelitian adalah Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati serta variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah. Analisis data menggunakan Uji Regresi Linier Berganda. Hasil hipotesis uji t menunjukkan bahwa hanya pada variabel *empati* dan *assurance* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada variabel *responsiveness*, *tangible*, dan *reliability* berpengaruh positif namun tidak signifikan.

Menurut penelitian¹⁰ Variabel bebas yang digunakan pada penelitian adalah Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Variabel terikat yang

⁹ KHATIMAH, Husnul and RAHARDJO, Mudji (2011) ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH Studi Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura. *Undergraduate thesis*, Universitas Diponegoro.

¹⁰ Christiana Okky Augusta Lovenia. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang). *Undergraduate thesis*, Universitas Diponegoro.

digunakan adalah kepuasan nasabah. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variabel bebas yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. melalui uji f dapat diketahui variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan nasabah.

Landasan Teori

Definisi Kualitas

Menurut¹¹ “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah (pengguna jasa) internal dan eksternal, secara *eksplisit* dan *implisit*”. Sedangkan definisi kualitas. Menurut¹² adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada nasabah (pengguna jasa), seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan nasabah (pengguna jasa).

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas diatas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan harus merupakan suatu pola pikir, yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan nasabah/ nasabah dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar nasabah tersebut¹³.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut¹⁴ kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai “*the extent of discrepancy between customers expectations of desire and their perceptions*”. Dari pernyataan tersebut dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah/ nasabah dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan nasabah/ nasabah dengan tingkat persepsi mereka.

Sedangkan menurut¹⁵ kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat

¹¹ Wahyuningsih, Anis. 2002. Analisa Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Pelayanan. *Skripsi Fakultas Ekonomi*. Program Studi Manajemen UMS. Surakarta.

¹² Kotler, P. 2002. *Manajemen pemasaran*. Jilid 1, (5nd) ed. PT. Prehallindo: Jakarta.

¹³ Goetsch. 2013. *Quality Management*. Fourth Edition. Cram101 Incorporated.

¹⁴ Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6 th ed. Mc.Graw-Hill.

¹⁵ Tjiptono, F. 2009. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi nasabah. Dan menurut¹⁶ kualitas pelayanan yaitu perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dan pengalaman mereka sebagai nasabah setelah menerima layanan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah. Nasabah yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

Konsep Pelayanan

Konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau *service provider* Menurut¹⁷ adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada nasabah, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa – jasa (*service*). Menurut¹⁸ Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau (*consumer*) yang menerima layanan dari pada penerima layanan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan, konsep pelayanan adalah merupakan suatu kategori pelaku usaha, baik itu penyedia layanan maupun penerima layanan. Gadai Mas termasuk dalam penyedia layanan yaitu lembaga yang memberikan jasa layanan berupa gadai dan masyarakat (nasabah) adalah merupakan penerima layanan yang membutuhkan jasa pelayanan gadai, seperti daya tanggap, jaminan dan bukti fisik.

Menurut¹⁹ kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) Daya Tanggap yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Indikator yang bisa dilihat adalah:
 - a. Memberikan informasi lengkap
 - b. Menyelesaikan keluhan dengan cepat
 - c. Pelayanan cepat dan tanggap
- 2) Jaminan yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi

¹⁶ Simamora, Henry. 2002. *Manajemen sumber daya manusia*. STIE YKPN: Yogyakarta.

¹⁷ Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Kompetindo: Jakarta.

¹⁸ Abdul Samad: 2014, Examining The Impact Of Perceived Service Quality Dimensions On Repurchase Intentions And Word Of Mouth: A Case From Software Industry Of Pakistan. *Journal Of Business And Management*, Vol. 16 ISSN: 2319-7668

¹⁹ Umar, Husein. 2001. *Riset pemasaran & perilaku nasabah*. PT. Gramedia Pustaka: Jakarta.

pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

Indikator yang bisa dilihat adalah:

- a. Dapat menjawab pertanyaan dengan baik
 - b. Meyakinkan dan menanamkan rasa aman
 - c. Sopan dan ramah
- 3) Bukti Fisik yaitu bukti langsung yang terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta sarana komunikasi. Indikator yang bisa dilihat:
- a. Nyaman
 - b. Penampilan karyawan
 - c. Areal parkir luas

Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut²⁰ menyatakan bahwa Kepuasan Nasabah merupakan suatu variabel endogen yang disebabkan oleh kombinasi kepuasan sehingga loyalitas adalah fungsi dari kepuasan. Jika hubungan antara kepuasan nasabah dan loyalitas adalah positif, maka kepuasan yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Nasabah.

Mengukur Kepuasan Nasabah

Berdasarkan data empirik yang terjadi dilapangan, menurut²¹ terdapat indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu:

- 1) Kejelasan layanan, dengan adanya informasi yang jelas maka nasabah akan merasa nyaman dan aman untuk menggadaikan barang jaminannya kepada suatu perusahaan.
- 2) Kecepatan layanan, dengan proses yang cepat maka nasabah akan merasa puas karena tidak banyak terbuang waktunya dalam menggunakan jasa di sebuah perusahaan yang otomatis dapat membuatnya merasa nyaman.
- 3) Prosedur ketuntasan layanan, yaitu adanya standar prosedur yang digunakan dalam melayani nasabah, sehingga nasabah yang menggunakan jasa pegadaian dapat merasa puas dengan setiap prosedur layanan yang diberikan.
- 4) Kesetian, yaitu berupa tingkat loyalitas seorang nasabah dalam menggunakan jasa

²⁰ Dwi Aryani dan Febrina Rosinta: 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17 ISSN 0854-3844

²¹ Eswika Nilasari dan Istiatin: 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*. ISSN:1693-0827

perusahaan.

- 5) Rekomendasi pada orang lain, artinya apabila seorang nasabah merasa terlayani dengan baik, maka ia akan membicarakan pengalaman baiknya kepada kerabat bahkan orang lain.

METODELOGI

Lokasi Penelitian

Sehubungan dengan data yang diperlukan maka daerah penelitian di fokuskan pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung Sampang.

Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *survey*. Metode *survey* merupakan suatu metode penelitian yang mempelajari data dari sampel yang diambil dari suatu *populasi* untuk *generalisasi* dan menggunakan *kuesioner* sebagai alat pengumpulan data.

Jenis dan Sumber data

Adapun jenis data pada penelitian ini termasuk data *kualitatif* yang di *kuantitatifkan* atau dapat dikenal dengan data ordinal, dan data pada penelitian ini bersumber secara langsung dari responden atau disebut juga data primer yaitu dengan menggunakan angket yang disebarakan kepada responden.

Populasi dan Sampel

Populasi untuk penelitian ini adalah Nasabah pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung Sampang. Pemilihan sampel untuk penelitian ini dilakukan secara *accidental sampling* yaitu populasi yang dijadikan sampel adalah populasi yang memenuhi kriteria tertentu dengan tujuan agar sampel yang diambil bisa lebih representatif dengan kriteria yang telah ditentukan^{22,23,24,25}. Dimana Lama waktu pengambilan sampel yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu selama 20 hari kerja dengan menyebarkan angket mendapatkan 93 nasabah yang gadain emasnya di PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung Sampang.

Definisi Operasional

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas dan terperinci mengenai

²² Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta: Bandung.

²³ Sudjana. 2002. *Metode Statistika*. Tarsito: Bandung.

²⁴ Riduwan. 2009. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Alfabeta: Jakarta.

²⁵ Danang, Sunyoto. 2013. *Teori Kuesioner dan Analisis Data*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

operasionalisasi variabel pada penelitian ini, maka peneliti menetapkan operasionalisasi variabel penelitian sebagai berikut:

Variabel Bebas

a. Daya Tanggap (X_1)

Indikator yang bisa dilihat adalah:

1. Memberikan informasi lengkap
2. Menyelesaikan keluhan dengan cepat
3. Pelayanan cepat dan tanggap

b. Jaminan (X_2)

Indikator yang bisa dilihat adalah:

1. Dapat menjawab pertanyaan dengan baik
2. Meyakinkan dan menanamkan rasa aman
3. Sopan dan ramah

c. Bukti Fisik (X_3)

Indikator yang bisa dilihat:

1. Nyaman
2. Penampilan karyawan
3. Areal parkir luas

Variabel Terikat

Indikator yang bisa dilihat:

1. Kejelasan layanan, dengan adanya informasi yang jelas maka nasabah akan merasa nyaman dan aman untuk menggadaikan barang jaminannya kepada suatu perusahaan.
2. Prosedur ketuntasan layanan, yaitu adanya standar prosedur yang digunakan dalam melayani nasabah, sehingga nasabah yang menggunakan jasa pegadaian dapat merasa puas dengan setiap prosedur layanan yang diberikan.
3. Kesetiaan, yaitu berupa tingkat loyalitas seorang nasabah dalam menggunakan jasa perusahaan.

Teknik pengumpulan data

Berdasarkan pada jenis data dari penelitian ini, maka peneliti dalam prosedur pengumpulan data menggunakan *kuesioner* dengan *skala likert* yang pengukurannya sebagai berikut:

Pilihan "A" Sangat tidak baik skornya 1

Pilihan "B" Tidak baik skornya 2

Pilihan "C" Cukup baik skornya 3

Pilihan "D" Baik skornya 4

Pilihan "E" Sangat baik skornya 5

Teknik Analisis Data

Karena dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas lebih dari satu. Untuk menghitung besarnya pengaruh secara *kuantitatif* dari perubahan kejadian variabel terikat (Y) di pengaruhi oleh variabel bebas (X_1, X_2). Spesifikasi model *regresi linier* berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$4. Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

HASIL

Analisa Data dan Pembahasan

Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 93 nasabah yang saya temukan dalam waktu 20 hari pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung. Dengan jumlah nasabah tersebut peneliti membuat analisis mengenai pengaruh variabel daya tanggap, jaminan dan bukti fisik terhadap kepuasan nasabah.

Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1
Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Presentase (%)
Laki - laki	25	26,88%
Perempuan	68	73,12%
Total	93	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Dari tabel 1 Komposisi responden yang masing-masing 25 dan 68 ini menunjukkan bahwa setidaknya dalam penelitian ini telah terwakili secara merata oleh kedua kelompok laki-laki dan perempuan. Pada tabel 1 menunjukkan bahwa 11 responden adalah perempuan dengan presentase (73,12%), dan 25 responden adalah laki-laki dengan presentase (26,88%).

Distribusi Berdasarkan Umur

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung. Dari hasil survey di peroleh jumlah sampel 93 responden. Gambaran

umum penelitian ini karakteristik umur.

Tabel 2
Distribusi Berdasarkan Umur

Umur	Responden	Presentase (%)
21 - 30 tahun	27	29,03%
31 - 40 tahun	46	49,46%
41 - 50 tahun	20	21,51%
Total	93	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa usia responden antara 21 - 30 tahun 27 responden dengan presentase (29,03%), sedangkan usia 31 - 40 tahun 46 responden dengan presentase (49,46%), dan pada usia 41 - 50 tahun 20 responden dengan presentase (21,51%).

PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui valid atau tidaknya data yang diperoleh dari angket. jika r hasil positif, serta r hasil $>$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut valid. Dari uji validitas dengan menggunakan bantuan program SPSS maka hasil perhitungan di dapat sebagai berikut:

Tabel 3
Koefisien Korelasi

Variabel	R hitung
Daya Tanggap (X ₁)	
X1-1 Memberikan informasi lengkap	0.605
X1-2 Menyelesaikan keluhan dengan cepat	0.497
X1-3 Pelayanan cepat dan tanggap	0.789
Jaminan (X ₂)	
X2-1 Dapat menjawab pertanyaan dengan baik	0.520
X2-2 Meyakinkan dan menanamkan rasa aman	0.517
X2-3 Sopan dan ramah	0.473
Bukti Fisik (X ₃)	
X3-1 Nyaman	0.685
X3-2 Penampilan karyawan	0.404
X3-3 Areal parkir luas	0.631
Kepuasan Nasabah (Y)	
Y1 Kejelasan layanan	0.743
Y2 Kecepatan layanan	0.459
Y3 Kesetiaan	0.542

Sumber data: Data yang diolah (2022)

Dari hasil uji validitas menunjukkan dari semua indikator menunjukkan angka

diatas r hasil positif, serta r hasil > r tabel (0,3) sehingga semua indikator variabel Daya Tanggap (X₁), Jaminan (X₂), Bukti Fisik (X₃), dan Kepuasan Nasabah (Y) dapat dinyatakan valid dan dapat diikutkan dalam proses selajutnya.

Uji Reabilitas

Tujuan dari uji realibilitas adalah untuk mengetahui tingkat kehandalan dari instrumen penelitian. Variabel dapat dinyatakan handal apabila koefisien alpha > r tabel, dengan menggunakan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4
Koefisien Alpha

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Daya Tanggap (X ₁),	0.721	Handal
Jaminan (X ₂)	0.665	Handal
Bukti Fisik (X ₃)	0.801	Handal
Kepuasan Nasabah (Y)	0.733	Handal

Sumber data: Data yang diolah (2022)

Dari hasil uji reabilitas menunjukkan dari semua variabel menunjukkan angka diatas r Alpha positif dan r Alpha > r tabel (0,6) sehingga semua variabel penelitian yang terdiri - dari Daya Tanggap (X₁), Jaminan (X₂), Bukti Fisik (X₃) dan Kepuasan Nasabah (Y) dapat dinyatakan realibel atau mempunyai tingkat kehandalan dan dapat diikutkan dalam proses analisis selanjutnya.

Analisis Kualitatif

Untuk mendapatkan gambaran dari hasil jawaban responden dapat penulis sajikan dari hasil jawaban responden berdasarkan frekuensi jawaban sebagaimana tertera dalam tabel - tabel berikut ini:

Variabel Daya Tanggap (X₁)

Tabel 5
Frekuensi

Jawaban/ Skor	Daya Tanggap (X ₁)					
	Item 1		Item 2		Item 3	
	F	%	F	%	F	%
A (5)	17	18,3	18	19,4	34	36,6
B (4)	45	48,4	54	58,1	22	23,7
C (3)	30	32,3	21	22,6	34	36,6
D (2)	1	1,1	-	-	3	3,2
E (1)	-	-	-	-	-	-

Sumber data: Data yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dari 93 responden yang diteliti oleh peneliti untuk item 1, responden yang menjawab A 17 orang (18,3%), yang menjawab B 45 orang

(48,4%), yang menjawab C 30 orang (32,3%), yang menjawab D 1 orang (1,1%), sedangkan yang jawab E tidak ada.

Untuk item 2 dari 93 responden yang menjawab A 18 orang (19,4%), yang menjawab B 54 orang (58,1%), yang menjawab C 21 orang (22,6%), sedangkan yang menjawab D dan E tidak ada.

Untuk item 3 dari 93 responden yang menjawab A 34 orang (36,6%), yang menjawab B 22 orang (23,7%), yang menjawab C 34 orang (36,6%), yang menjawab D 3 orang (3,2%), sedangkan yang menjawab E tidak ada.

Variabel Jaminan (X_2)

Tabel 6
Frekuensi

Jawaban/ Skor	Jaminan (X_2)					
	Item 1		Item 2		Item 3	
	F	%	F	%	F	%
A (5)	22	23,7	16	17,2	26	17,2
B (4)	46	49,5	53	57,0	49	52,7
C (3)	21	22,6	18	19,4	15	16,1
D (2)	4	4,3	6	6,5	3	3,2
E (1)	-	-	-	-	-	-

Sumber data: Data yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dari 93 responden yang diteliti oleh peneliti untuk item 1, responden yang menjawab A 22 orang (23,7%), yang menjawab B 46 orang (49,5%), yang menjawab C 21 orang (22,6%), yang menjawab D 4 orang (4,3%), sedangkan yang jawab E tidak ada.

Untuk item 2 dari 93 responden yang menjawab A 16 orang (17,2%), yang menjawab B 53 orang (57,0%), yang menjawab C 18 orang (19,4%), yang menjawab D 6 orang (6,5%), sedangkan yang menjawab E tidak ada.

Untuk item 3 dari 93 responden yang menjawab A 26 orang (28,0%), yang menjawab B 49 orang (52,7%), yang menjawab C 15 orang (16,1%), yang menjawab D 3 orang (3,2%), sedangkan yang menjawab E tidak ada.

Variabel Bukti Fisik (X_3)

Tabel 7
Frekuensi

Jawaban/ Skor	Bukti Fisik (X_3)					
	Item 1		Item 2		Item 3	
	F	%	F	%	F	%
A (5)	42	45,2	41	44,1	55	59,1
B (4)	33	35,5	37	39,8	18	19,4

C (3)	17	18,3	15	16,1	20	21,5
D (2)	1	1,1	-	-	-	-
E (1)	-	-	-	-	-	-

Sumber data: Data yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dari 93 responden yang diteliti oleh peneliti untuk item 1, responden yang menjawab A 42 orang (45,2%), yang menjawab B 33 orang (35,5%), yang menjawab C 17 orang (18,3%), yang menjawab D 1 orang (1,1%), sedangkan yang jawab E tidak ada.

Untuk item 2 dari 93 responden yang menjawab A 41 orang (44,1%), yang menjawab B 37 orang (39,8%), yang menjawab C 15 orang (16,1%), sedangkan yang menjawab D dan E tidak ada.

Untuk item 3 dari 93 responden yang menjawab A 55 orang (59,1%), yang menjawab B 18 orang (19,4%), yang menjawab C 20 orang (21,5%), sedangkan yang menjawab D dan E tidak ada.

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.8
Frekuensi

Jawaban/ Skor	Kepuasan Nasabah (Y)					
	Item 1		Item 2		Item 3	
	F	%	F	%	F	%
A (5)	20	21,5	37	39,8	33	35,5
B (4)	29	31,2	46	49,5	46	49,5
C (3)	42	45,2	10	10,8	14	15,1
D (2)	2	2,2	-	-	-	-
E (1)	-	-	-	-	-	-

Sumber data: Data yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dari 93 responden yang diteliti oleh peneliti untuk item 1, responden yang menjawab A 20 orang (21,5%), yang menjawab B 29 orang (31,2%), yang menjawab C 42 orang (45,2%), yang menjawab D 2 orang (2,2%), sedangkan yang menjawab E tidak ada.

Untuk item 2 dari 93 responden yang menjawab A 37 orang (39,8%), yang menjawab B 46 orang (49,5%), yang menjawab C 10 orang (10,8%), sedangkan yang menjawab D dan E tidak ada.

Untuk item 3 dari 93 responden yang menjawab A 33 orang (35,5%), yang menjawab B 46 orang (49,5%), yang menjawab C 14 orang (15,1%), sedangkan yang menjawab D dan E tidak ada.

Analisis Kuantitatif

Analisis Regresi Berganda

Tabel 9
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,581	,560		4,612	,000		
X1 (Daya Tanggap)	,562	,080	,598	1,048	,000	,982	1,018
X2 (Jaminan)	,025	,093	,023	,273	,785	,984	1,017
X3 (Bukti Fisik)	,142	,080	,149	7,775	,079	,998	1,002

a. Dependent Variable: Y (Kepuasan Nasabah)

Sumber data: Data yang diolah (2022)

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 21.0 didapat persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,581 + 0,562 X_1 + 0,025 X_2 + 0,142 X_3$$

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai konstanta 2,581 yang berarti bahwa apabila X_1 , X_2 , dan X_3 , sama dengan nol maka kepuasan nasabah (Y) sebesar 2,581. Koefisien variabel Daya Tanggap (X_1) sebesar 0,562, hal ini berarti bahwa bilamana variabel Daya Tanggap (X_1) dinaikkan satu-satuan maka akan menaikkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,562 satuan. Koefisien variabel Jaminan (X_2) sebesar 0,025, hal ini berarti bahwa bilamana variabel Jaminan (X_2) dinaikkan satu-satuan maka akan menaikkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,025 satuan. Sedangkan koefisien variabel Bukti Fisik (X_3) sebesar 0,142 hal ini berarti bahwa bilamana variabel Bukti Fisik (X_2) dinaikkan satu-satuan maka akan menaikkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,142 satuan.

Analisis R Square Determinasi

Tabel 10
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,908 ^a	,870	,849	,345

a. Predictors: (Constant), X3 (Bukti Fisik), X2 (Jaminan), X1 (Daya Tanggap)

Sumber data: Data yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil perhitungan R yaitu menunjukkan gambaran pengaruh antara variabel bebas yang terdiri dari Daya Tanggap (X_1), Jaminan (X_2) dan Bukti Fisik (X_3) Terhadap variabel terikatnya yaitu Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung. Didapat nilai R sebesar 0,908 atau 90,8% yaitu menunjukkan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat bersifat searah dan kuat.

Nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,870 atau 87,0% yang menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh Daya Tanggap (X_1), Jaminan (X_2) dan Bukti Fisik (X_3), sedangkan sisanya sebesar (100% - 87,0% = 13,0%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji F

Untuk mengetahui pengaruh secara simultan atau secara bersama - sama variabel bebas yang terdiri dari Daya Tanggap (X_1), Jaminan (X_2) dan Bukti Fisik (X_3) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung. Maka dapat dilihat hasil dari perhitungan dengan menggunakan uji F sebagai berikut:

Tabel 11
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6,240	3	2,080	17,431	,000 ^b
Residual	10,620	89	,119		
Total	16,859	92			

a. Dependent Variabel: Y (Kepuasan Nasabah)

b. Predictors: (Constant), X3 (Bukti Fisik), X2 (Jaminan), X1 (Daya Tanggap)

Sumber data: Data yang diolah (2022)

Hasil perhitungan dengan menggunakan uji F di peroleh F hitung sebesar 17,431 dan apabila dikonsultasikan dengan F tabel sebesar 2,47 menunjukkan F hitung > F tabel. Maka hipotesis penulis bahwa diduga variable Daya Tanggap (X_1), Jaminan (X_2) dan Bukti Fisik (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung dapat dibuktikan kebenarannya.

Uji t

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas yang terdiri dari Daya Tanggap (X_1), Jaminan (X_2) dan Bukti Fisik (X_3) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung. Maka dapat dilihat hasil dari perhitungan dengan menggunakan uji t sebagai berikut:

Tabel 12
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,581	,560		4,612	,000		
1 X1 (Daya Tanggap)	,562	,080	,598	1,048	,000	,982	1,018
X2 (Jaminan)	,025	,093	,023	,273	,785	,984	1,017
X3 (Bukti Fisik)	,142	,080	,149	7,775	,079	,998	1,002

a. Dependent Variabel: Y (Kepuasan Nasabah)

Sumber data: Data yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel 12 hasil perhitungan diperoleh t hitung untuk variabel Daya Tanggap (X_1) sebesar 1,048 dan jika dikonsultasikan dengan t tabel sebesar 1,661 didapat t hitung < t tabel. Variabel Jaminan (X_2) sebesar 0,273 dan jika dikonsultasikan dengan t tabel sebesar 1,661 didapat t hitung < t tabel. Sedangkan untuk variabel Bukti Fisik (X_3) nilai t hitungnya sebesar 7,775 dan jika dikonsultasikan dengan t tabel sebesar 1,661 didapat t hitung > t tabel maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Bukti Fisik (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung dapat dibuktikan. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan uji t ternyata dari ketiga variabel tersebut variabel Bukti Fisik (X_3) nilai t nya paling besar yaitu sebesar 7,775.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung, maka peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,870 atau 87,0% yang menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh Daya Tanggap (X_1), Jaminan (X_2) dan Bukti Fisik (X_3), sedangkan sisanya sebesar (100% - 87,0% = 13,0%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Hasil perhitungan dengan menggunakan uji F di peroleh F hitung sebesar 17,431 dan apabila dikonsultasikan dengan F tabel sebesar 2,47 menunjukkan F hitung >

F tabel. Maka hipotesis penulis bahwa diduga variable Daya Tanggap (X_1), Jaminan (X_2) dan Bukti Fisik (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung dapat dibuktikan kebenarannya.

3. Hasil perhitungan diperoleh t hitung untuk variabel Daya Tanggap (X_1) sebesar 1,048 dan jika dikonsultasikan dengan t tabel sebesar 1,661 didapat t hitung < t tabel. Variabel Jaminan (X_2) sebesar 0,273 dan jika dikonsultasikan dengan t tabel sebesar 1,661 didapat t hitung < t tabel. Sedangkan untuk variabel Bukti Fisik (X_3) nilai t hitungnya sebesar 7,775 dan jika dikonsultasikan dengan t tabel sebesar 1,661 didapat t hitung > t tabel maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Bukti Fisik (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung dapat dibuktikan. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan uji t ternyata dari ketiga variabel tersebut variabel Bukti Fisik (X_3) nilai t nya paling besar yaitu sebesar 7,775.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti perlu memberikan saran-saran, antara lain:

1. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Bukti Fisik (X_3) lebih dominan dari pada Daya Tanggap (X_1) dan Jaminan (X_2). Hal ini diharapkan dari peningkatan Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Mas Agung Sejahtera Unit Kedungdung.
2. Sebaiknya pihak perusahaan dapat memberikan perhatian lebih terhadap segala aspek yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah, agar kestabilan kerja terus berlanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Samad: 2014, Examining The Impcat Of Perceived Sevice Quality Dimensions On Repurchase Intensions And Word Of Mouth: A Case From Software Industry Of Pakistan. *Journal Of Business And Managment*, Vol. 16 ISSN: 2319-7668

Abdus Samad. 2008. *Konstruksi HTN Indonesia Pasca Amandmen UUD 1945*. Pustaka Sinar Harapan: Surabaya.

Ahmadi dan Supriyadi. 2006. *Psikolog Belajar*. Rineka Cipta: Jakarta.

Atep Adya Barata. 2003. *Dasar - dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Kompetindo:

- Jakarta.
- Buchari, Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Christiana Okky Augusta Lovenia. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang). *Undergraduate thesis*, Universitas Diponegoro.
- Danang, Sunyoto. 2013. *Teori Kuesioner dan Analisis Data*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta: 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17 ISSN 0854-3844
- Eswika Nilasari dan Istiatin: 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*. ISSN:1693-0827
- Goetsch. 2013. *Quality Management*. Fourth Edition. Cram101 Incorporated.
- Griffin, W. Ricky. 2003. *Bisnis*. Penerbit Prenhallindo: Jakarta.
- KHATIMAH, Husnul and RAHARDJO, Mudji (2011) ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH Studi Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura. *Undergraduate thesis*, Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen pemasaran*. Jilid 1, (5nd) ed. PT. Prehallindo: Jakarta.
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Lovelock, C., and Wright, L. 2002. *Principle of services marketing and management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi R. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*, Penerbit Salemba Empat.
- Riduwan. 2009. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Alfabeta: Jakarta.
- Simamora, Henry. 2002. *Manajemen sumber daya manusia*. STIE YKPN: Yogyakarta.
- Sudjana. 2002. *Metode Statistika*. Tarsito: Bandung.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, F. 2009. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2001. *Riset pemasaran & perilaku nasabah*. PT. Gramedia Pustaka: Jakarta.
- Wahyuningsih, Anis. 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas*

Pelayanan. *Skripsi Fakultas Ekonomi*. Program Studi Manajemen UMS.
Surakarta.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer
Focus Across the Firm* 6 th ed. Mc.Graw-Hill.