

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Paparan Data Hasil Penelitian

- **Profil Perusahaan**

- a Sejarah singkat PT Bank Rakyat Indonesia**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden

(Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

a. Sejarah Singkat BRI Unit

Dengan adanya deregulasi 1983 menempatkan BRI pada posisi yang cukup sulit dengan adanya rencana pemerintah untuk menghentikan penyaluran kredit Bimas, kredit mini dan kredit midi pada waktu itu penyaluran kredit dilakukan oleh BRI, sehingga pada tahun 1984 diluncurkan kredit umum pedesaan (KUPEDES). Kupedes diciptakan untuk memenuhi kebutuhan bantuan modal bagi masyarakat golongan menengah ke bawah diluar sektor pertanian.

Namun kupedes dapat juga diberikan kepada petani untuk membiayai jenis kegiatan yang bergantung dan menunjang hasil bercocok tanam.

Dalam kondisis yang demikian, diperkenalkan Budaya Baru dengan menekankan pada pelayanan yang profesional, bertanggung jawab, inisiatif, inovatif dan berpikir strategis. Upaya-upaya tersebut antara lain :

1. Perbaikan menyeluruh dalam manajemen BRI unit
2. Reorganisasi dan training karyawan secara besar-besaran
3. Persamaan status antara BRI dengan BRI unit desa menjadi satu status yaitu pegawai BRI
4. Alokasi dan relokasi kantor-kantor BRI unit
5. Diberlakukannya BRI unit menjadi suatu unit keuangan yang independen untuk mempermudah pengawasan.

Dengan upaya tersebut diikuti dengan pengembangan produk produknya maka BRI unit berhasil sebagai lembaga perbankan pedesaan yang sangat bermanfaat. Keberhasilan BRI dalam mengembangkan lembaga perbankan dipedesaan tersebut telah diakui oleh badan-badan lembaga keuangan resmi dunia.

Pada tahun 1986 BRI meluncurkan produk simpanan baru yang disebut simpanan pedesaan (Simpedes), dan pada tahun 1986 itu juga Simpedes ditetapkan di kantor Cabang seluruh Indonesia. Simpedes dirancang untuk memenuhi kebutuhan terhadap simpanan dengan keuntungan-keuntungan antara lain :

- 1) Pengambilan dapat dilakukan sewaktu-waktu
- 2) Dapat dibuka atas nama perorangan atau organisasi/lembaga

- 3) Menawarkan tingkat suku bunga riil yang positif
- 4) Pemberian insentif berupa barang berdasarkan undian

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kediri yang beralamat di Jalan K.J.P Slamet A. No. 37 Kediri 64114 , PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kediri memiliki dua Kantor Cabang Pembantu (KCP) yaitu KCP Pare dengan alamat Jl. Raya No. 76 Pare, Kediri dan KCP Dhoho dengan alamat Jl. Brawijaya No. 40 Blok A 1-2 Kediri, serta memiliki 41 kantor unit yang tersebar diseluruh wilayah Kediri salah satu nya yang berada di Kandat dengan alamat Jl. Raya Kediri Blitar Ds. Galuhan kec.Kandat .

b. Wilayah Kerja BRI Unit

- a) Tujuan diadakannya pembagian wilayah kerja BRI unit adalah :
 - Menggali potensi wilayah kerjanya secara maksimal sehingga diharapkan BRI unit tersebut dapat berkembang dengan pesat.
 - Lebih mengenal adat istiadat dan kebiasaan masyarakat setempat
 - Lebih mudah menentukan calon nasabah yang akan dilayani
 - Untuk memudahkan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengusaha kecil.
 - Untuk memudahkan pemantauan dan pembinaan terhadap perkembangan usaha nasabah
 - Untuk menambah jangkauan BRI
- b) Wilayah Pelayanan BRI Unit
 - Pelayanan terhadap masyarakat penyimpan, tidak dibatasi oleh wilayah kerja suatu BRI unit, maupun azas domisili penyimpan yang bersangkutan.

- Pelayanan terhadap nasabah peminjam, tetap terbatas pada calon peminjam yang berdomisili dalam wilayah kerja BRI unit bersangkutan.

c. Kegiatan BRI Unit

Kegiatan bisnis yang dilakukan oleh BRI Kantor Cabang Unit Pembantu

Kandad meliputi :

1. Kredit Umum Pedesaan

Bagi pengusaha-pengusaha kecil kebutuhan untuk mengembangkan usahanya sulit untuk dapat dipenuhinya sendiri. Dalam hal ini kredit sangat diperlukan guna membantu meningkatkan pendapatannya. Peranan BRI unit sangat diperlukan sekali dalam membantu meningkatkan usahanya. Salah satu produk yang dihasilkan oleh BRI Unit adalah Kredit Umum Pedesaan. Sasaran Kupedes meliputi Masyarakat Umum (pengusaha) dan Masyarakat Berpenghasilan tetap (Pegawai Swasta, Pegawai Negeri Sipil dan pensiunan). Kupedes ini dapat dipergunakan untuk membiayai semua bentuk usaha yang dinilai layak. Jenis usaha tersebut meliputi :

- a) Sektor pertanian
- b) Sektor industri
- c) Sektor perdagangan
- d) Sektor jasa
- e) Sektor golongan berpenghasilan tetap

Dalam Kupedes terdapat dua kredit yang dapat dilayani yaitu Kredit Investasi dan Kredit Modal Kerja. Kedua kredit ini bertujuan untuk membantu pengusaha pribumi golongan ekonomi lemah dengan penyediaan pinjaman untuk

investasi serta tambahan modal kerja dan bertujuan untuk mempercepat pertumbuhan usaha bisnis milik golongan ekonomi lemah dengan ketentuan sebagai berikut :

a) Untuk Umum

- ✘ Pengusaha
- ✘ Berdomisili di Wilayah BRI Unit bersangkutan
- ✘ Mempunyai Usaha Pokok ataupun Sampingan
- ✘ Jaminan
- ✘ Jangka Waktu meliputi 3, 6, 9, 12, 18, 24 dan 36 Bulan

b) Untuk Pegawai

- ✘ Instansi bersangkutan harus menjalin kerja sama
- ✘ Secara Kolektif
- ✘ Jaminan
- ✘ Jangka waktu meliputi 3, 6, 9, 12, 18, 24 dan 36 Bulan

Kupedes ini hanya diberikan atas dasar pertimbangan kelayakan usaha dari peminjam, untuk membiayai kegiatan yang menghasilkan (produktif). Ekspansi dari Kupedes dapat terus dilakukan selama masih dapat dicari peminjam-peminjam yang layak dan sumber dana untuk ekspansi Kupedes tersebut masih cukup. Sedangkan untuk bunga Kupedes ditentukan secara tetap (flat rate) kecuali bila ditentukan lain oleh Direksi.

2. Simpanan

Dalam rangka untuk mengaktifkan usaha mobilisasi simpanan masyarakat, jasa simpanan yang ditawarkan adalah Simpedes dan Simaskot. Simpedes

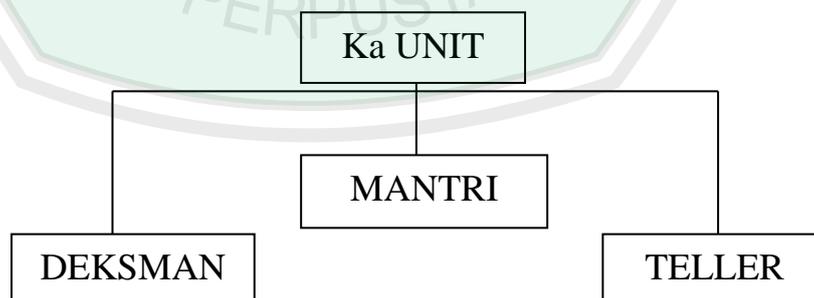
dikhususkan untuk simpanan pada unit-unit desa sedangkan Simaskot berorientasi pada unit-unit kota. Simpanan-simpanan tersebut dirancang untuk memenuhi kebutuhan terhadap simpanan dari sebagian besar masyarakat yang juga memberikan keuntungan antara lain :

- ❖ Pengambilan dapat dilakukan sewaktu-waktu
- ❖ Dapat dibukukan atas nama perorangan maupun organisasi
- ❖ Menawarkan tingkat suku bunga riil yang positif
- ❖ Memberikan insentif dalam bentuk hadiah berdasarkan undian

Selain simpanan-simpanan tersebut BRI Cabang Unit pembantu Kandat juga menawarkan produk lainnya berupa Deposito dengan ketentuan sebagai berikut :

- ❖ Jangka waktu 1,2,3,6,12,18 dan 24 Bulan
- ❖ Tidak dapat diambil sewaktu-waktu sebelum jatuh tempo
- ❖ Bunga yang diberikan sebesar 13.5 %

d. Struktur Organisasi Unit



Sumber : BRI Unit Kandat

Uraian jabatan atau tugas dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

1. Kepala BRI Unit (Ka Unit)

1. Memahami dan mentaati UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan dan ketentuan lainnya yang berkaitan dengan perkreditan.
2. Melaksanakan prosedur Kupedes di unit kerjanya secara benar.
3. Berperan aktif dalam pencapaian RKA Kupedes.
4. Mengidentifikasi potensi ekonomi wilayah kerjanya.
5. Berperan secara aktif dalam strategi pengembangan Kupedes BRI.
6. Menyampaikan masalah-masalah yang berkaitan dengan Kupedes.
7. Bertanggung jawab atas kebenaran Kupedes yang akan diputus.
8. Memutus dan merekomendasi Kupedes sesuai dengan kewenangannya.
9. Melaksanakan Judgement yang mandiri sesuai dengan kewenangannya.
10. Mewakili BRI dalam negosiasi dengan pihak ketiga guna pemasaran Kupedes.
11. Melakukan pantauan dan evaluasi atas kinerja Kupedes berdasarkan data pengenalan dini.
12. Menindak lanjuti atas hasil temuan auditor/ektern dan UBM/Pemilik.
13. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang berhubungan dengan Kupedes sesuai perintah atasannya.

2. Mantri BRI Unit

1. Memahami dan mentaati UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan dan ketentuan lainnya yang berkaitan dengan perkreditan.

2. Melaksanakan prosedur Kupedes di unit kerjanya secara benar.
3. Mempelajari dan melakukan analisis terhadap potensi ekonomi wilayah kerjanya.
4. Mempersiapkan dan melaksanakan rencana bisnis terhadap debitur/calon debitur dan menetapkan prioritas atas debitur yang dikelolanya.
5. Bertindak sebagai pejabat pemrakarsa/penganalisa atau rekomendasi untuk setiap permohonan Kupedes.
6. Melaksanakan judgement yang mandiri sesuai dengan kewenangannya dalam menganalisis dan atau merekomendasi permohonan Kupedes.
7. Melaporkan situasi dan kondisi usaha debitur baik yang masih lancar maupun memburuk.

3. Deskmen BRI Unit

Pelaksanaan administrasi kredit di BRI adalah Deskmen BRI Unit yang mempunyai fungsi, tugas dan tanggung jawab adalah :

1. Memahami dan mentaati UU No. 10 Tahun 1998 perbankan sebagai perubahan UU No. 7 Tahun 1992, KUP BRI, PPK-BM, surat edaran (SE), surat keputusan (SK) dan ketentuan lainnya yang berkaitan dengan perkreditan.
2. Menata usahakan register-register yang berkaitan dengan pemberian Kupedes.
3. Menata usahakan register pemberantasan tunggakan.
4. Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah pinjaman sebaik-baiknya.

5. Meneliti kelengkapan dan keabsahan dokumen-dokumen Kupedes.
6. Mengelola penyimpanan berkas-berkas pinjaman dan melakukan review dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7. Mengerjakan semua laporan BRI yang berkaitan dengan Kupedes.
8. Memberikan penjelasan kepada calon debitur-debitur mengenai hak dan kewajibannya.

4. Teller BRI Unit

1. Memahami dan mentaati UU No. 10 Tahun 1998 perbankan sebagai perubahan UU No. 7 Tahun 1992.
2. Bersama-sama kepala unit menyelenggarakan pengurusan kas unit, pos pelayanan desa dan pos khusus.
3. Membayar uang kepada nasabah yang berhak setelah ada fiat bayar dari yang berwenang dan telah dicatat dalam transaksi.
4. Menerima uang setoran dari nasabah dan mencatatnya dalam transaksi teller.
5. Memberikan persetujuan pembayaran atas pengambilan simpanan sebatas kewenangan yang dimilikinya.
6. Menyetorkan setiap ada kelebihan kas pada akhir kas induk dengan menggunakan tanda setoran dan mengisinya.
7. Membuat rekap mutasi bunga pinjaman yang angka-angkanya diambil dari bukti kas setoran pinjaman.
8. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan kepala unit, sepanjang tidak bertentangan dengan asas pengawasan intern.

f. Visi , Misi dan Motto BRI

❖ Visi BRI

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

❖ Misi BRI

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

❖ Motto BRI

“BRI Melayani Setulus Hati”

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Gambaran Umum Responden

Responden yang dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 105 orang. Penyajian data mengenai identitas responden yaitu untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri responden. Sedangkan prosedurnya dengan jalan menyebarkan kuesioner dan meminta untuk mengisi kuisisioner. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di klasifikasikan berdasarkan

jenis kelamin, usia, tingkat pekerjaan, dan pendapatan. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi demografis responden tersebut.

1.2.2 Karakteristik Responden

1 . Berdasarkan Usia

Pada tabel 4.1 ini ditunjukkan distribusi usia responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Tabel 4.1
Komposisi Usia Responden

Usia	Banyaknya Responden	Prosentase (%)
16-25 th	90	85,7
26-35 th	8	7,6
35-45 th	5	4,762
> 46 th	2	1,904
Jumlah	105	100%

Sumber : data primer, diolah 2013

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa usia 16-25 tahun merupakan target pasar dari BRI Capem Unit Kandat. Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden yang berusia 16-25 th sebanyak 90 (85%), 8 responden (7%) berusia antara 26 – 35 th, 5 responden (4%) berusia antara 35 – 45 th, 2responden (2%) berusia antara 46 – 55 th.

2 . Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi responden dari penelitian menurut jenis kelamin dapat digambarkan menurut tabel 4.2 dibawah ini.

Tabel 4.2

Komposisi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Banyaknya Responden	Prosentase (%)
Laki-laki	50	47,62
Perempuan	55	52,38
Jumlah	105	100%

Sumber : data primer, diolah 2013

Komposisi responden yang masing-masing berkisar di 50% ini menunjukkan bahwa setidaknya dalam penelitian ini telah terwakili secara merata oleh kedua kelompok laki-laki dan perempuan. Pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa 50 responden adalah laki-laki sebanyak 48 %, dan 55 responden adalah perempuan sebanyak 52 %.

3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3

Komposisi Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Banyaknya Responden	Prosentase(%)
SD	2	1,9
SMP	17	16,19
SMA	49	46,67
DIPLOMA/AKADEMI	25	23,80
S 1	12	11,43
Jumlah	105	100%

Sumber : data primer, diolah 2013

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa 2 responden (1,9 %) berpendidikan SD, 17 responden (16,19%) berpendidikan SMP, 49 responden (46,67 %) berpendidikan SMA, 25 responden (23,80%) berpendidikan Diploma/Akademi, dan sebanyak 12 responden (11,43%) berpendidikan S-1.

4. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4
Komposisi Tingkat Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Banyaknya Responden	Prosentase (%)
Wiraswasta	22	20,95
Karyawan Swasta	8	7,62
PNS	4	3,81
Mahasiswa	70	66,67
Pensiunan	1	0,95
Jumlah	105	100%

Sumber : data primer, diolah 2013

Pada tabel 4.4 tersebut ditunjukkan bahwa sebanyak 22 responden (20%) bekerja sebagai wiraswasta, 8 responden (7%) bekerja sebagai karyawan swasta, 4 responden (4 %) bekerja sebagai PNS, 70 responden (70%) sebagai mahasiswa, dan 1 responden (1%) sebagai pensiunan.

5. Lama Responden menjadi Pelanggan Tetap

Tabel 4.5
Komposisi Lama Responden menjadi Pelanggan Tetap

Lama Berlangganan	Banyaknya Responden	Prosentase (%)
Kurang dari 1 th	32	30,47
1 – 3 th	37	35,24
3 – 5 th	22	20,95
> 5 th	14	13,33
Jumlah	105	100%

Sumber : data primer, diolah 2013

Pada tabel 4.5 ditunjukkan bahwa sebanyak 32 responden (30%) menjadi nasabah BRI Capem Unit Kandat kurang dari 1 th, 37responden (35%) menjadi nasabah BRI antara 1 – 3 th, sebanyak 22 responden (20%) menjadi nasabah BRI

antara 3 – 5 th, sedangkan sebanyak 14 responden (13%) menjadi nasabah BRI Capem Unit Kandat sudah lebih dari 5 th.

6. Berdasarkan Tingkat Penghasilan (dalam satu bulan)

Tabel 4.6
Komposisi Penghasilan Responden

Penghasilan	Banyaknya Responden	Prosentase (%)
< 500.000	45	42,85
500.000 – 1.000.000	20	19,05
1.000.000 – 1.500.000	15	14,29
> 1.500.000	25	23,81
Jumlah	105	100%

Sumber : data primer, diolah 2013

Dari komposisi penghasilan yang terlihat pada tabel 4.6 bahwa sebagian besar 45 responden (42%) berpenghasilan kurang dari Rp.500.000, 20 responden (19%) berpenghasilan antara Rp.500.000 – Rp.1.000.000, 15 responden (14 %) berpenghasilan antara Rp.1.000.000 – Rp.1.500.000, dan lebih dari Rp.1.500.000 sebanyak 25 responden (23%).

7. Tempat tinggal

Komposisi Tempat Tinggal Tabel 4.7

Status Nasabah	Banyaknya Responden	Prosentase (%)
Dalam Kecamatan	103	98,1
Luar Kecamatan	2	1,9
Jumlah	105	100%

Sumber : data primer, diolah 2013

Pada tabel 4.7 ditunjukkan bahwa sebanyak 103 responden (98%) bertempat tinggal di dalam kandat, sedangkan sisanya 1,9% bertempat tinggal di luar Kandat seperti Ngronggo, Burengan, Blabak, Udanawu. Hal ini disebabkan masing-masing daerah diluar kandat juga didirikan Capem Unit bank, baik pemerintah maupun swasta.

4.3 Analisis Uji Validitas dan Uji Reabilitas

4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Pengujian instrumen penelitian baik dari segi validitasnya maupun reliabilitasnya terhadap 105 responden diperoleh bahwa hasil instrumen penelitian yang dipergunakan adalah valid dimana nilai probabilitas untuk korelasinya lebih kecil dari 0,05 dan koefisien keandalannya (Cronbach Alpha) lebih besar dari 0,6. untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel (X_1)

Tabel 4.8

Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel (X_1)

Kelompok	Nomor item	Validitas		Koefisien alpha
		Korelasi (r)	Probabilitas (p)	
X_1	X_{11}	0,738	0,000	0,7588
	X_{12}	0,830	0,000	
	X_{13}	0,698	0,000	
	X_{14}	0,788	0,000	

Sumber: Data primer (diolah dari hasil kuesioner), 2013

Berdasarkan data dari tabel diatas menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel bukti fisik mempunyai nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 dan mempunyai koefisien alpha 0,7588. Dengan demikian berarti bahwa item pertanyaan untuk variable X_1 valid dan reliable untuk pengujian selanjutnya.

2. Uji Validitas dan Reliabelitas Variabel (X_2)

Tabel 4.9

Tabel uji Validitas dan Reliabelitas variabel (X_2)

Kelompok	Nomor item	Validitas		Koefisien alpha
		Korelasi (r)	Probabilitas (p)	
X_2	X_{21}	0,838	0,000	0,7616
	X_{22}	0,863	0,000	
	X_{23}	0,768	0,000	

Sumber: Data primer (diolah dari hasil kuesioner)2013

Berdasarkan data dari tabel diatas menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel keandalan mempunyai nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 dan mempunyai koefisien alpha 0,7616. Dengan demikian berarti bahwa item pertanyaan untuk variable X_2 valid dan reliable untuk pengujian selanjutnya.

3. Uji Validitas dan Reliabelitas Variabel (X_3)

Tabel 4.10

Tabel uji validitas dan reliabelitas variabel (X_3)

Kelompok	Nomor item	Validitas		Koefisien alpha
		Korelasi (r)	Probabilitas (p)	
X_3	X_{31}	0,815	0,000	0,7997
	X_{32}	0,906	0,000	
	X_{33}	0,822	0,000	

Sumber : Data primer (diolah dari hasil kuesioner) 2013

Berdasarkan data dari tabel diatas menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel daya tanggap mempunyai nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 dan mempunyai koefisien alpha 0,7997. Dengan demikian berarti bahwa item pertanyaan untuk variable X_3 valid dan reliable untuk pengujian selanjutnya.

4. Uji Validitas dan Reliabelitas Variabel (X_4)

Tabel 4.11
Tabel uji validitas dan reliabelitas variabel (X_4)

Kelompok	Nomor item	Validitas		Koefisien alpha
		Korelasi (r)	Probabilitas (p)	
X_4	X_{41}	0,737	0,000	0,6413
	X_{42}	0,743	0,000	
	X_{43}	0,813	0,000	

Sumber: Data primer (diolah dari hasil kuesioner),2013

Berdasarkan data dari tabel diatas menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel jaminan mempunyai nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 dan mempunyai koefisien alpha 0,6413. Dengan demikian berarti bahwa item pertanyaan untuk variable X_4 valid dan reliable untuk pengujian selanjutnya.

5. Uji Validitas dan Reliabelitas Variabel (X_5)

Tabel 4.12
Tabel uji validitas dan reliabelitas variabel (X_5)

Kelompok	Nomor item	Validitas		Koefisien alpha
		Korelasi (r)	Probabilitas (p)	
X_5	X_{51}	0,727	0,000	0,6556
	X_{52}	0,829	0,000	
	X_{53}	0,752	0,000	

Sumber: Data primer (diolah dari hasil kuesioner),2013

Berdasarkan data dari tabel diatas menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel perhatian individu mempunyai nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 dan mempunyai koefisien alpha 0,6556. Dengan demikian berarti bahwa item pertanyaan untuk variable X_5 valid dan reliable untuk pengujian selanjutnya.

6. Uji Validitas dan Reliabelitas Variabel (Y)

Tabel 4.13
Tabel uji validitas dan reliabelitas variabel (Y)

Kelompok	Nomor item	Validitas		Koefisien alpha
		Korelasi (r)	Probabilitas (p)	
Y ₁	Y ₁	0,721	0,000	0,7866
	Y ₂	0,743	0,000	
	Y ₃	0,796	0,000	
	Y ₄	0,655	0,000	
	Y ₅	0,764	0,000	

Sumber: Data primer (diolah dari hasil kuesioner),2013

Berdasarkan data dari tabel diatas menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel kepuasan pelanggan mempunyai nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 dan mempunyai koefisien alpha 0,7866. Dengan demikian berarti bahwa item pertanyaan untuk variable Y₁ valid dan reliable untuk pengujian selanjutnya.

4.3.2 Uji Asumsi Klasik

a) Uji Non-Multikolonieritas

Menurut Singgih Santoso dalam Asnawi dan Masyhuri (2011:176) bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar peubah bebas (variabel independen). Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem *multikolinearitas*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara peubah bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF (*varians inflation factor*).). Pedoman suatu model yang bebas multikolinearitas yaitu nilai VIF ≤ 4 atau 5. Dari hasil analisis diperoleh nilai VIF untuk masing - masing peubah seperti yang tercantum pada tabel berikut.

Tabel 4.14
 Hasil Uji Asumsi Non-Multikolonieritas

Variabel bebas	VIF	keterangan
Bukti Fisik (X_1)	4,429	Non-Multikolonieritas
Keandalan (X_2)	1,594	Non-Multikolonieritas
Daya tanggap (X_3)	1,602	Non-Multikolonieritas
Jaminan (X_4)	2,956	Non-Multikolonieritas
Perhatian individu (X_5)	4,800	Non-Multikolonieritas

Sumber: Data primer (diolah), 2013

Dari hasil pengujian multikolinearitas pada tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen mempunyai nilai VIF kurang dari 4 atau 5. Sehingga dapat diketahui bahwa model regresi yang digunakan bebas multikolinieritas.

b) Uji Non-Autokorelasi

Uji asumsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (Sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Ada beberapa cara untuk melakukan pengajuan terhadap asumsi Autokorelasi, salah satunya adalah *Durbin-Watson d test*.(Sulhan 2011:22)

Salah satu cara untuk mendeteksi adanya autokorelasi menggunakan besaran Durbin-Watson.(Sulhan 2011:22) menjelaskan pedoman yang dapat dijadikan pengambilan keputusan adalah sebagai berikut.

1. Nilai $D-W < -2$, berarti ada hubungan autokorelasi positif
2. Nilai $-2 \leq D-W \leq +2$, berarti tidak ada hubungan autokorelasi
3. Nilai $D-W > +2$, berarti ada hubungan autokorelasi negatif

Atau untuk kriteria pengambilan keputusan bebas autokorelasi juga dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Durbin-Watson*, Dimana jika nilai d dekat dengan 2, maka asumsi tidak terjadi autokorelasi terpenuhi..

Tabel 4.15
Hasil Uji Asumsi Non-Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.989(a)	.979	.977	454	1.615

Sumber: Data primer (diolah), 2013

Dari bantuan komputer program SPSS 15,0 *for windows*. Output pada tabel 4.15 diperoleh nilai d sebesar 1.615. Sesuai dengan teori menurut di atas yang menyebutkan bahwa “Jika angka D-W antara -2, sampai dengan +2, berarti tidak ada autokorelasi “. Berdasarkan hasil yang ada maka asumsi tidak terjadinya *autokorelasi* terpenuhi karena nilai DW menunjukkan berada di antara -2 sampai +2 yaitu sebesar 1.615

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain . Jika varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain berbeda disebut heteroskedastisitas, sedangkan model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi *Rank Spearman* yaitu mengkorelasikan antara absolute residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05(5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung Heteroskedastisitas dan sebaliknya

berarti non heteroskedastisitas. (Sulhan 2011:16). Hasil uji Heteroskedastisitas ditunjukkan sebagai tabel berikut.

Tabel 4.16
Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Variabel	r	sig	Keterangan
Bukti Fisik (X ₁)	-0,048	0,628	Homoskedastisitas
Keandalan (X ₂)	0,081	0,413	Homoskedastisitas
Daya tanggap (X ₃)	-0,074	0,453	Homoskedastisitas
Jaminan (X ₄)	-0,144	0,142	Homoskedastisitas
Perhatian individu (X ₅)	-0,131	0,182	Homoskedastisitas

Sumber: Data primer (diolah), 2013

Dari hasil pengujian pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa variabel yang diuji tidak mengandung *Heteroskedastisitas* melainkan *Homoskedastisitas*. Artinya tidak ada korelasi antara besarnya data dengan residual sehingga bila data diperbesar tidak menyebabkan kesalahan (residual) semakin besar pula.

d) Uji Normalitas

Salah satu cara untuk mengetahui kenormalan data dalam penelitian adalah dengan uji *kolmogorov-smirnov* atau disebut dengan uji K-S yang tersedia dalam program SPSS. Uji ini berfungsi untuk mengetahui signifikansi data yang terdistribusi normal, dengan pedoman pengambilan keputusan (Sulhan 2011:24). Hasil ditunjukkan sebagai tabel berikut.

Tabel 4.17
 Hasil Uji Asumsi Normalitas
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.44308527
Most Extreme Differences	Absolute	.035
	Positive	.035
	Negative	-.034
Kolmogorov-Smirnov Z		.357
Asymp. Sig. (2-tailed)		1.000

Sumber: Data primer (diolah), 2013

Hasil pengujian Output pada tabel 4.17 diperoleh nilai signifikansi sebesar $1,000 > 0,05$. Maka asumsi dengan keseluruhan variabel, normalitas terpenuhi.

e) Uji Linearitas

Dilakukan untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan model linear atau tidak. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan *curve estimate*, yaitu gambaran hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y. jika nilai signifikan $< 0,05$, maka variabel X tersebut memiliki hubungan linear dengan Y (Sulhan 2011:24). Hasil ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 4.18
Hasil Uji Asumsi Linearitas

Dependent	Equation	R Square	df	F	Sig f	B0	b1
X ₁	Linier	0,940	103	1618,54	0,000	0,4911	1.1868
X ₂	Linier	0,259	103	35,97	0,000	8,4273	0,7989
X ₃	Linier	0,265	103	37,09	0,000	8,7554	0,7758
X ₄	Linier	0,655	103	195,49	0,000	4,4967	1,2554
X ₅	Linier	0,862	103	643,32	0,000	2,6294	1,4291

Sumber: Data primer (diolah), 2013

Dari hasil menunjukkan semua nilai sigf < 0,05. Maka asumsi linieritas terpenuhi atau variabel tersebut memiliki hubungan linier dengan Y.

4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Asnawi dan Masyhuri (2011:182) uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (independent) secara bersama – sama terhadap variabel terikat (dependent). Pengujian regresi linear berganda bertujuan untuk mengukur seberapa besar Kepuasan Pelanggan (Y) yang terdiri dari Bukti Fisik (X₁), Keandalan (X₂), Daya tanggap (X₃), Jaminan (X₄), Perhatian individu (X₅) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), Seperti tabel di bawah ini.

Tabel 4.19

Hasil Analisis Koefisien Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-.432	.349	
	tangible (bukti fisik)	.764	.038	.624
	reliability (keandalan)	.037	.029	.024
	responsive (daya tanggap)	-.020	.029	-.013
	assurance (jaminan)	.222	.039	.143
	empaty (perhatian individu)	.418	.050	.272

Sumber: Data primer (diolah), 2013

Dari hasil tabel 4.18 Tabel koefisien regresi menunjukkan nilai koefisien dalam persamaan regresi linier berganda. Nilai persamaan yang dipakai adalah yang berada pada kolom B (koefisien). Standart persamaan regresi linear berganda adalah dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = -0,432 + 0,764X_1 + 0,037X_2 - 0,020X_3 + 0,222X_4 + 0,418X_5$$

Dari hasil analisis regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan perhatian individu (X_5) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) secara linear. Berdasarkan diatas maka Pengaruh tersebut terlihat dalam persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

1. $b_0 = -0,432$

Nilai konstanta menunjukkan apabila tidak ada variabel kualitas jasa layanan yang tercermin pada variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), dan jaminan (X_4), perhatian individu (X_5), maka kepuasan pelanggan/nasabah (Y) BRI CAPEM Unit Kandat akan menurun 0,432. Dalam arti kata kepuasan nasabah BRI CAPEM Unit Kandat akan menurun sebesar 0,432 tanpa adanya variabel kualitas jasa layanan yang tercermin pada bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

2. $b_1 = 0,764$

Koefisien regresi variabel oleh indikator Bukti fisik (X_1) sebesar 0,764. Artinya akan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan asumsi variabel independent yaitu keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan perhatian individu (X_5) nilainya tetap maka kepuasan pelanggan meningkat dengan angka numerik sebesar 0,764. Hal ini berarti bahwa jika variabel bukti fisik (X_1) naik sebesar 1% maka kepuasan pelanggan juga akan naik sebesar 0,764.

3. $b_2 = 0,037$

Koefisien regresi variabel Keandalan (X_2) ini menunjukkan bahwa setiap variabel kualitas jasa layanan pada indikator keandalan meningkat 1%, maka kepuasan nasabah BRI CAPEM unit Kandat dibutuhkan variabel kualitas jasa layanan pada variabel keandalan sebesar 0,037 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ($X_1, X_3, X_4, \text{ dan } X_5 = 0$)

4. $b_3 = -0,020$

Koefisien regresi variabel daya tanggap (X_3) ini menunjukkan bahwa setiap variabel kualitas jasa layanan pada variabel daya tanggap meningkat 1%, maka kepuasan nasabah BRI CAPEM Unit Kandat akan meningkat sebesar -0,020. Dengan kata lain setiap peningkatan kepuasan nasabah BRI CAPEM unit Kandat dibutuhkan variabel bebas yang lain tetap (X_1 , X_2 , X_4 , dan X_5)

5. $b_4 = 0,222$

koefisien regresi variabel jaminan (X_4) ini menunjukkan bahwa setiap variabel kualitas jasa layanan pada indikator jaminan meningkat 1%, maka kepuasan nasabah BRI CAPEM unit Kandat akan meningkat sebesar 0,222 atau dengan kata lain setiap peningkatan kepuasan nasabah BRI CAPEM unit Kandat dibutuhkan variabel kualitas jasa layanan pada indikator daya tanggap sebesar 0,222 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap (X_1 , X_2 , X_3 , dan $X_5 = 0$)

6. $b_5 = 0,418$

koefisien regresi variabel perhatian individu (X_5) ini menunjukkan bahwa setiap variabel kualitas jasa layanan pada indikator empati meningkat 1 %, maka kepuasan nasabah BRI CAPEM unit Kandat akan meningkat sebesar 0,418 atau dengan kata lain setiap peningkatan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia pada BRI CAPEM unit Kandat dibutuhkan variabel kualitas jasa layanan pada indikator empati sebesar 0,418 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap (X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4).

4.4 Pengujian Hipotesis

4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F) digunakan untuk menguji secara bersama-sama ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui dengan menggunakan uji F. Pedoman yang digunakan apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka tidak ada pengaruh signifikan atau H_0 diterima dan H_a ditolak dan apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka ada pengaruh signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil menunjukkan sebagai tabel berikut.

Tabel 4.20
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	929.811	5	185.962	901.679	.000(a)
	Residual	20.418	99	.206		
	Total	950.229	104			

Sumber: Data primer (diolah), 2013

Dari tabel 4.20 diatas menunjukkan bahwa hasil signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$ dan didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 901.679 Sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($901.679 > 2,30$). Maka dari analisis diatas dapat diartikan bahwa secara bersama-sama variabel bebas Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), perhatian individu (X_5), dan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) BRI Unit Capem Kandat Kediri.

Dengan kata lain H_a : diterima artinya *Tangible (X1), Reliability(X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Empathy (X5)* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Capem kandat kediri.

4.4.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Perhatian individu (X_5), terhadap variabel Kepuasan pelanggan (Y). Pedoman yang digunakan apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka tidak ada pengaruh signifikan atau H_0 diterima dan H_a ditolak dan apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka ada pengaruh signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan juga dilakukan dengan menggunakan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada pengaruh signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima, dan apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh signifikan atau H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil uji simultan dapat disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.21
Hasil Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Variabel	B (koefisien)	Beta	T _{hitung}	T _{tabel}	Sig t	alpha	keterangan
(Constant)	-.432		-1.238	-	.219	0,05	Ha diterima :
X ₁	.764	.624	20.127	1,984	.000	0,05	Ha diterima :
X ₂	.037	.024	3,079	1,984	.000	0,05	Ha diterima :
X ₃	-.020	-.013	3.324	1,984	.000	0,05	Ha diterima :
X ₄	.222	.143	5.659	1,984	.000	0,05	Ha diterima :
X ₅	.418	.272	8.412	1,984	.000	0,05	Ha diterima :

Sumber: Data primer (diolah), 2013

Hasil dari output uji parsial (uji t) pada tabel 4.21 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Bukti fisik (X_1)

Uji t terhadap variabel bukti fisik (X_1) didapatkan t_{hitung} sebesar 5,328 dengan signifikansi t sebesar 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($20.127 > 1,984$) atau signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka secara parsial variabel bukti fisik (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) BRI Unit Capem Kandat Kediri

b. Keandalan (X_2)

Uji t terhadap keandalan (X_2) didapatkan t_{hitung} sebesar 3,079 dengan signifikansi t sebesar 0,003. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,079 > 1,984$) atau signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka secara parsial indikator keandalan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) BRI Unit Capem Kandat Kediri

c. Daya Tanggap (X_3)

Uji t terhadap indikator Daya Tanggap (X_3) didapatkan t_{hitung} sebesar 3,324 dengan signifikansi t sebesar 0,001. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,324 > 1,984$) atau signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka secara parsial indikator daya tanggap (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) BRI Unit Capem Kandat Kediri.

d. Jaminan (X_4)

Uji t terhadap indikator jaminan (X_4) didapatkan t_{hitung} sebesar 5.659 dengan signifikansi t sebesar 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.659 > 1,984$) atau signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka secara parsial indikator

Jaminan (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) BRI Unit Capem Kandat Kediri.

e. Perhatian Individu (X_5)

Uji t terhadap indikator Perhatian Individu (X_5) didapatkan t_{hitung} sebesar 8.412 dengan signifikansi t sebesar 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8.412 > 1,984$) atau signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka secara parsial indikator Perhatian Individu (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) BRI Unit Capem Kandat Kediri.

Berdasarkan uraian dan output uji t maka dapat disimpulkan bahwa H_a : diterima artinya *Tangible* (X_1), *Reliability*(X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Empathy* (X_5) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Capem Kandat Kediri.

4.4.3 Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *Adjusted R square*.

Tabel 4.22
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.989(a)	.979	.977	.454

Sumber: Data Primer (diolah), 2013

Hasil perhitungan regresi pada tabel 4.21 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R square*) yang diperoleh sebesar 0,977. Hal ini berarti 97,7% kepuasan pelanggan nasabah BRI dipengaruhi oleh variabel kualitas

Pelayanan (X) yang terdiri dari Bukti Fisik (X₁), Keandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄) dan Perhatian individu (X₅), sedangkan sisanya yaitu 2,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.4.4 Uji Indikator Dominan

Uji indikator dominan digunakan untuk melihat indikator yang memiliki pengaruh tertinggi terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan Kepuasan Pelanggan BRI Unit Capem Kandat Kediri untuk menguji variable mana yang dominan pengaruhnya, terlebih dahulu diketahui kontribusi masing – masing variabel yang dapat diketahui atau dilihat dari koefisien determinasi regresi sederhana terhadap variabel terikat atau diketahui dari kuadrat korelasi sederhana variabel bebas dan terikat. Hasil ditunjukkan sebagai tabel sebagai berikut.

Tabel 4.23
Hasil Indikator Dominan

Variabel	R	r ²	Kontribusi
tangible (bukti fisik)	.970	0,9409	94%
reliability (keandalan)	.509	0.2590	25%
responsive (daya tanggap)	.515	0.0228	2%
assurance (jaminan)	.809	0.5524	55%
empaty (perhatian individu)	.928	0.8611	86%

Sumber: Data primer (diolah), 2013

Dari hasil tabel 4.22 menunjukkan bahwa indikator yang paling dominan pengaruhnya adalah bukti fisik (X₁), yaitu memiliki kontribusi sebesar 94% .

Sedangkan hasil pengaruh yang paling rendah adalah pada indikator responsive (daya tanggap) dengan memiliki kontribusi sebesar 2%.

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa variabel assurance berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan(ditolak).

4.5 Pembahasan dan Relefansi Hasil Penelitian dengan Teori Dalam Persepektif Islam

4.5.1 Uji Simultan (Uji F)

Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu strategi dalam aspek pemasaran. Sebagai pengusaha atau industri menganggap bahwa pemasaran merupakan factor penting untuk mencapai suksesnya suatu perusahaan, khususnya dalam kualitas pelayanan. Begitu pula dengan BRI Unit Capem Kandat Kediri yang pastinya menetapkan suatu strategi dalam menjalankan operasionalnya. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk meneliti BRI Unit Capem Kandat Kediri melalui strategi kualitas pelayanan.

Hasil pengujian dan berdasarkan uraian pada sub-bab sebelumnya menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari bukti fisik,keandalan,daya tanggap,jaminan,perhatian individu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap BRI Unit Capem Kandat Kediri.

Apabila kinerja perusahaan telah memenuhi persepsi yang ada pada konsumen, maka tanggapan yang diberikan oleh konsumen adalah positif yang berarti bahwa konsumen merasa puas atas kinerja perusahaan. Tetapi apabila kinerja perusahaan tidak atau belum memenuhi persepsi konsumen, maka

tanggapan yang diberikan oleh konsumen adalah negatif yang berarti konsumen tidak atau belum merasa puas atas kinerja perusahaan. Dengan kata lain, apabila tingkat pelayanan sesuai dengan tingkat kepentingan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka pelanggan / konsumen akan merasa puas. Philip Kotler (2008:52) menyatakan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh 5 unsur, yaitu *realibility, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*. Berdasarkan hal tersebut perusahaan perlu memperoleh tanggapan konsumen terhadap persepsi dan harapan konsumen atas unsur kualitas jasa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) yang diperoleh sebesar 0,977 yang berarti 97,7% Kepuasan pelanggan sangat kuat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Dari hasil diatas mengungkapkan bahwa tujuan dari diberlakukannya Kepuasan pelanggan terpenuhi yaitu dapat memberikan kualitas pelayanan lebih kepada konsumen atau nasabah.

1.5.2 Uji Parsial (Uji t)

a) Bukti Fisik (X₁)

Variabel Bukti Fisik, memiliki tingkat kontribusi tertinggi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu sebesar 94%(table 4.23). *Tangible* (bukti fisik) menyangkut fasilitas fisik organisasi yang nampak, peralatan yang digunakan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa. Bukti fisik merupakan tampilan fisik yang akan menunjukkan identitas organisasi sekaligus faktor pendorong munculnya persepsi awal pelanggan terhadap suatu organisasi jasa. Ketidak mampuan organisasi dalam menampilkan bukti fisiknya

dengan baik, akan melemahkan citra serta dapat menciptakan persepsi negatif pada pelanggan. Muhammad *Rasulullah ﷺ* bersabda :

لو يعطى الناس بدعواهم، لا دعى رجول أموال قوم ودماءهم، لكن البينة على المدعى وليمين على من أنكار

“Jika semua orang dibiarkan menuduh semauanya, niscaya akan banyak orang yang menuduh harta suatu kaum dan darahnya. Oleh karena itu, haruslah seorang yang menuduh itu membawa bukti-buktinya dan yang menolak untuk bersumpah.”

Hadist tersebut memberikan hikmah tentang pentingnya bukti fisik atas kebenaran sebuah pengakuan, atau dapat dipahami bahwa tanpa adanya bukti fisik, maka pengakuan akan dihiraukan .

Profesionalitas sebuah organisasi jasa dapat dilihat dari bukti fisik yang ditampilkan. Hal ini mengandung konsekuensi bahwa sebuah organisasi jasa belum dapat dikatakan profesional ketika organisasi jasa tersebut belum mampu menampilkan bukti fisik yang dapat diindera oleh pelanggan dalam proses penyajian jasanya. Oleh karena itu, organisasi jasa syariah harus mengkreasi bentuk fisik bangunan dan peralatan yang menunjang operasionalnya sedemikian rupa sehingga pelanggan merasa nyaman dan memiliki kepercayaan terhadap organisasi tersebut.

Hal ini ditunjukkan dengan penampilan fisiknya mencerminkan nilai-nilai Islam, mulai dari kenyamanan, ketersediaan fasilitas, kebersihan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan penampilan fisik sebuah organisasi jasa syariah yang dapat membantu setiap muslim untuk meningkatkan keimanan dan ketaqwaannya.

b) Keandalan (X₂)

Variabel Keandalan juga berkontribusi untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sebesar 25% (table 4.23). variabel ini cukup berpengaruh. Karena BRI Unit Capem kandat kediri bisa memberikan pelayanan sesuai kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan penyampaian kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara handal dan akurat, artinya pelanggan dapat melihat dan memberikan kesan spontan bahwa kinerja jasa yang diberikan oleh organisasi terjamin, tepat, dan terasa memberikan kemudahan bagi pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sistematika pelayanan dan bentuk pelayanan.

Kehandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut (Lovelock dan Wright, 2007: 99). Oleh karena itu, sebuah organisasi jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara handal dan akurat. Hal ini dilandasi oleh motivasi yang disampaikan oleh Muhammad *Rasulullah* *Ṣalla'l-Lahu'alaihi wa Sallam*, beliau bersabda :

من يَسِّرَ على معسر يَسِّرَ الله عليه في الدنيا والآخرة، ومن ستر مسلماً ستره الله في الدنيا والآخرة والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه

“...Barangsiapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat dan siapa yang menutupi (aib) seorang muslim Allah akan tutupi aibnya di dunia dan akhirat. Allah selalu menolong hamba-Nya selama hamba-Nya menolong saudaranya...”

c) Daya Tanggap (X₃)

Variabel Daya Tanggap juga berkontribusi untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sebesar 2%(Tabel 4.23).Variabel ini mempunyai pengaruh. Karena BRI Unit Capem Kandat Kediri bisa suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Responsiveness (daya tanggap) menyangkut kerelaan sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat (responsif) dan tepat.Maka dapat ditarik indikator bahwasanya daya tanggap bagian yang penting dalam kepuasan pelanggan.

Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Organisasi yang profesional senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat. Jika tidak demikian, berarti manajemen organisasi tersebut telah menzalimi pelanggan. Allah *Ta'alā* melarang setiap muslim untuk berbuat zalim dalam berserikat/berbisnis sebagaimana termaktub dalam Qs. *Ṣaad*[38]:24, yakni:

قَالَ لَقَدْ ظَلَمَكَ بِسُؤَالِ نَعَجْتِكَ إِلَىٰ نَعَاجِهِ ۖ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ
عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ ۗ وَظَنَّ دَاوُدُ أَنَّمَا فَتَنَّاهُ فَاسْتَغْفَرَ

رَبَّهُ ۗ وَخَرَّ رَاكِعًا وَأَنَابَ ﴿٣٨﴾

24. Daud berkata: "Sesungguhnya dia Telah berbuat zalim kepadamu dengan meminta kambingmu itu untuk ditambahkan kepada kambingnya. dan Sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat zalim kepada sebahagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh; dan amat sedikitlah mereka ini". dan Daud mengetahui bahwa kami mengujinya; Maka ia meminta ampun kepada Tuhannya lalu menyungkur sujud dan bertaubat.

Allah *Ta'alā* memerintahkan kepada setiap muslim untuk tertib dalam setiap urusannya, serta memiliki daya tanggap dan bersungguh-sungguh dalam setiap aktifitasnya, sebagaimana firman Allah *Ta'alā* dalam Qs. Al-Insyirah [94] :7 :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٩٤﴾

Maka apabila kamu Telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

Muhammad *Rasulullah Ṣalla'l-Lahu'alaihi wa Sallam* juga memerintahkan setiap muslim untuk bertindak sungguh-sungguh serta profesional dalam setiap pekerjaannya agar tidak ada yang terdzailimi atas perbuatan yang dilakukannya, *Rasulullah Ṣalla'l-Lahu'alaihi wa Sallam*, bersabda:

...ان الله تعالى كتب الاحسان على كل شيء،

“*Sesungguhnya Allah Yang Mahatinggi memerintahkan berbuat baik dalam setiap hal...*”

Menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan *al-Ihsān* (الاحسان) atau berbuat baik dalam hadist di atas adalah tekun (bersungguh-sungguh) dan bertindak profesional dalam setiap pekerjaan.

d) Jaminan (X₄)

Veriabel Jaminan, memiliki tingkat kontribusi terendah yang mempengaruhi Kepuasan pelanggan di BRI Unit Capem Kandat Kediri, yaitu sebesar 55%(Tabel 4.23). Walau tingkat kontribusinya rendah namun variabel jaminan tetap memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan

jaminan merupakan penghubung antara dengan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Assurance adalah pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah/sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Pengetahuan dan kemahiran atas suatu produk hanya akan diperoleh dari sebuah proses belajar yang tekun dan bersungguh-sungguh. Islam memerintahkan agar setiap muslim senantiasa belajar dengan tekun dan terus meningkatkan kemampuan dirinya. Hal ini berdasarkan firman Allah *Ta'alā* tentang keutamaan orang yang berilmu, sebagaimana dalam Qs. Al- 'Ankabūt [29]:43, yakni:

وَتِلْكَ الْأَمْثَلُ نَضْرِبُهَا لِلنَّاسِ ۖ وَمَا يَعْقِلُهَا إِلَّا الْعَالِمُونَ ﴿٤٣﴾

43. Dan perumpamaan-perumpamaan Ini kami buat untuk manusia; dan tiada yang memahaminya kecuali orang-orang yang berilmu.

Demikian juga pada Qs. Az-Zumar [39]: 9:

أَمَّنْ هُوَ قَنِيتٌ ءِإِنَاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا يَحْذَرُ الْآخِرَةَ وَيَرْجُوا رَحْمَةَ رَبِّهِ ۗ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ ﴿٩﴾

“apakah kamu Hai orang musyrik yang lebih beruntung) ataukah orang yang beribadat di waktu-waktu malam dengan sujud dan berdiri, sedang ia takut kepada (azab) akhirat dan mengharapkan rahmat Tuhannya? Katakanlah: "Adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?" Sesungguhnya orang yang berakallah yang dapat menerima pelajaran.

Rasulullah *Ṣalla'l-Lahu 'alaihi wa Sallam* memberikan motivasi kepada ummatnya agar bersungguh-sungguh dalam meningkatkan kapasitas dirinya

melalui menuntut ilmu. Kesungguhan dalam menuntut ilmu tersebut akan dibalas oleh Allah Ta'ala dengan kemudahan menuju surga-Nya. *Rasulullah Şalla'l-Lahu 'alaihi wa Sallam* bersabda:

من سلك طريق يبتمس فيه علما سهل الله طريقا الي الجنة

“Barangsiapa melalui suatu jalan untuk mencari suatu pengetahuan, Allah akan memudahkan jalannya ke surga.” (HR. Muslim dan Turmidzi)

Peningkatan pengetahuan personal sangatlah penting bagi organisasi jasa. Karyawan yang memiliki pengetahuan luas terhadap sebuah jasa, akan mampu berbicara lebih luas tentang jasa tersebut dan dapat menyampaikan jasa lebih baik kepada pelanggan. Proses penyampaian jasa yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi, karena pelanggan akan membandingkan informasi yang dia dapat dengan pengalaman setelah menggunakan jasa. Apabila informasi yang didapat berbanding lurus dengan pengalaman, maka persepsi positif pelanggan terhadap produk jasa tersebut akan semakin bertambah, dan selanjutnya dapat mendorong keputusan pelanggan untuk menggunakannya kembali pada masa yang akan datang.

Bagian lain dari dimensi *Assurance* adalah sikap karyawan yang ramah dan sopan. Hal tersebut dapat menarik perhatian dan membentuk hubungan baik antara kedua belah pihak. Sikap tersebut merupakan bagian dari etika perdagangan yang harus dijalankan oleh setiap muslim. Hal ini telah diajarkan dan diterapkan oleh Muhammad *Rasulullah Şalla'l-Lahu 'alaihi wa Sallam* dalam aktivitasnya, beliau bersabda :

سما إذا اشترى، سما إذا قضى، سما إذا اقتضى رحم الله عبدا سما إذا باع،

“semoga kasih sayang Allah dilimpahkan kepada orang yang bersikap lemah lembut (ramah) pada saat membeli, menjual, menghutang, dan meminta kembali uangnya.”(HR. Bukhari dan Ibnu Majah dari Jabir bin Abdullah radiya’l-Lahu’anhuma. Hadist şahih menurut As-Suyuthi dalam Al-Jāmi’u’ş-Şaghīr, II/4434).

Perkataan yang baik (sopan) dan lemah lembut (ramah) akan membentuk pola interaksi yang berkualitas. Keberhasilan seorang dalam berinteraksi akan membawa hasil yang saling menguntungkan para pihak terkait.

e) **Perhatian Individu (X₅)**

Variabel Perhatian Individu juga berkontribusi untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sebesar 86%(Tabel 4.23). Karena dengan memberi perhatian kepada konsumen yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Empathy, menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan perhatian khusus terhadap mereka. Sebuah organisasi jasa syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepahaman tentang kebutuhan pelanggan. Hal ini merupakan wujud kepatuhan penyedia jasa terhadap perintah Allah *Ta’alā* untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain, sebagaimana firman-Nya dalam Qs. An-Nahl [16] : 90, yakni :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

90. *Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*

Muhammad Rasulullah *Ṣalla'l-Lahu'alaihi wa Sallam* bersabda :

لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه

“Tidak dapat dikatakan beriman seseorang diantara kalian, hingga dia mencintai saudaranya sebagaimana dia mencintai dirinya sendiri.”

Empathy dapat mendekatkan hubungan antara organisasi dan pelanggannya sehingga membentuk pola interaksi positif yang menguntungkan kedua belah pihak.