

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PAPUA KANTOR CABANG PEMBANTU ABEPURA

Agustinus Numberi

numberi.agus75@gmail.com

Ade Irma Srem

adesrem@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih

Abstraksi:

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui bentuk bentuk kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank papua cabang Abepura, (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Elelim, (3) Untuk mengetahui faktor mana yang menjadi dominan pada bank papua cabang Abepura. Metode penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, samplingnya di gunakan 100 responden dengan teknik *coevinieng sampling* dengan alat analisis regresi berganda. Hasil analisis menunjukkan (1) Secara parsial seluruh dimensi kualitas pelayanan, *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (2) secara simultan kelima dimensi kualitas pelayanan, *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empaty*, berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (3) *Assurance* (jaminan) merupakan faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia perbankan pelayanan dan profil ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan, pelayanan yang baik dapat berpengaruh terhadap profit dan berkorelasi dengan hasil yang akan dapat sebuah Bank, artinya pelayanan yang baik akan menciptakan suasana kesinambungan (*sustainable*). Jika sebuah Bank menginginkan sebuah profit besar, maka Bank harus mendapatkan nasabah yang prospeknya bagus. tentunya nasabah membutuhkan tingkat layanan yang lebih akan menanamkan atau menyimpan dana komplit, karena nasabah yang prospeknya baik akan menanamkan/menyimpan dananya di Bank, meminjam/menginfestasikan uangnya dalam jumlah yang besar dan dengan waktu yang lama.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi kelangsungan setiap unit usaha agar usaha yang dijalankan mampu bertahan dan terus eksis maka nasabah harus dipertahankan dan ditingkat dalam menggunakan setiap jasa perbankan. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah menciptakan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Kepuasan pelanggan Sebenarnya konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, maupun kompleks dan rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam *service* individu dalam *encounter* sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami pula faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat di lihat dari respon nasabah. Kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi suatu pelayanan Bank. Ketidak sesuaian atau dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual akan menentukan kepuasan nasabah. Menurut Engel (Fandy Tjiptono, 1996 : 146) Menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang di peroleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia, rasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, jika kinerja berada di bawah harapan pelanggan puas, dan jika kinerja memenuhi harapan amat puas atau senang.

Dengan adanya undang-undang No. 21 Tahun 2008, yaitu tentang perbankan telah memberikan kesempatan yang besar untuk mengembangkan jaringan perbankan di Papua. Juga undang-undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, telah memberikan pelayanan penting untuk mempersiapkan fasilitas-fasilitas yang menunjang serta mendukung operasional Bank Pembangunan Daerah Papua untuk biaya pendapatan Daerah. Namun dalam perkembangannya Bank

Papua sudah banyak berubah baik pelayanan maupun lainnya. Sementara zaman globalisasi sekarang ini banyak persaingan ketat dalam usaha perbankan termasuk dalam hal pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah. Bank Papua Cabang Pembantu Abepura merupakan salah satu bank yang ada di Abepura ini masih memiliki peluang yang besar untuk mendapatkan nasabahnya. Dan untuk mempertahankan eksistensinya maka perlu diketahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan selama ini, sehingga dapat diketahui seberapa besar peluang untuk tetap eksis dan terus berkembang. Maka untuk mengetahuinya penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Papua Kantor Cabang Pembantu Abepura.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalah dari tulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah dengan semakin baiknya kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) secara parsial akan meningkatkan kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura ?
2. Apakah dengan semakin baiknya kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) secara simultan akan meningkatkan kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura ?
3. Faktor manakah diantara *tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance* yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Abepura ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah dengan semakin baiknya kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) secara parsial akan meningkatkan kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura.
2. Untuk menganalisis apakah dengan semakin baiknya kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) secara simultan akan meningkatkan kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura.
3. Untuk menganalisis apakah faktor yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura.

METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional

Responden

- 1) Kualitas Pelayanan
Persepsi nasabah mengenai pelayanan yang di berikan oleh Bank kepada nasabahnya yang di lihat dari ke lima faktor kualitas pelayanan yaitu : *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*.
- 2) Kepuasan Nasabah
Evaluasi dari nasabah terkait dengan pelayanan yang di berikan dengan mengembangkan antara kenyataan dan harapannya, yang di ukur dari :
 1. Ada tidaknya keluhan nasabah
 2. Mutu pelayanan sesuai harapan atau tidak
 3. Loyalitas nasabah
 4. Pembelian kembali
 5. Promosi dari mulut ke mulut
 6. Memiliki produk yang lain.

Tabel 1. Indikator Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

No	Kualitas Pelayanan	Indikator
1.	<i>Tangible</i>	Sarana komunikasi, fasilitas fisik, kebersihan dan kerapian
2.	<i>Reliability</i>	Pelayanan, ketelitian, disiplin
3.	<i>Responsiveness</i>	Tanggap, cepat merespon, mudah di akses atau dihubungi, kesiapan memberi pelayanan
4.	<i>Empathy</i>	Perhatian secara khusus, memahami kebutuhan nasabah, kesabaran, kepedulian
5.	<i>Assurance</i>	Keamanan transaksi, pengetahuan, sopan dan ramah
6.	Tingkat kepuasan nasabah	Tingkat kepentingan atau harapan, tingkat kinerja

B. Jenis dan Sumber Data

Pengumpulan data diutamakan melalui wawancara yang dilakukan dengan perkunjungan maupun telepon. Walaupun demikian, bila tidak memungkinkan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi yang ada seperti e-mail, faksimili, web, dan sebagainya. Dalam pengumpulan data selain wawancara atau dengan menggunakan media yang memerlukan waktu, maka perlu memperhatikan keterbatasan waktu pengumpulan data.

1) Jenis Data

a. Data kualitatif

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data kualitatif dalam bentuk deskriptif dan survei langsung, sehingga penulis bias memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai objek yang diteliti dan bias menarik kesimpulannya sesuai penelitian yang dilakukan.

b. Data Kuantitatif

Data yang berupa angka yang berasal dari angket penelitian yang meliputi data kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

2) Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden berupa data angket yang berisi data kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah

b. Data sekunder

Data yang diperoleh dari literature yang terkait dengan topic penelitian ini yang berupa jurnal maupun buku-buku, dokumen bank serta sumber online seperti data gambaran umum bank.

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer . data primer adalah data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui kuisisioner wawancara dan observasi.

C. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Yang menjadi objek penelitian adalah seluruh nasabah di Bank Papua Kantor Cabang Pembantu Abepura.

2) Sampel

Sampel merupakan sebagian terkecil dari populasi. Berdasarkan pendapat di atas maka peneliti mengambil sebagian nasabah sebagai sampel dalam penelitian ini. sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang/nasabah yang ditemui selama 2 minggu di lokasi bank.

3) Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dengan *teknik non probability sampling* dengan *teknik convenience sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada kemudahan dalam pengambilan sampel untuk penelitian ini mengingat bahwa jumlah nasabah bank terpecah dan jangkauannya sangat luas sehingga peneliti kesulitan untuk menjangkau seluruh nasabah.

D. Metode Analisis

1) Analisa Kualitatif

Merupakan analisa yang menggabungkan informasi yang diperoleh. pengukuran menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dinilai dalam lima jawaban:

Jawaban a = amat baik, diberikan 5

Jawaban b = baik diberikan nilai 4

Jawaban c = cukup, diberikan nilai 3

Jawaban d = sedang, diberikan nilai 2

Jawaban e = kurang, diberikan nilai 1

Analisis yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang hasilnya dalam bentuk angka. Dengan menggunakan skala likert dan kemudian dihitung % nya dengan menggunakan rumus.

$$\text{Rumus : } P = \frac{F}{n} \times 100\%$$

Dimana :

P = Presentase

F = Distribusi frekuensi tiap responden

N = Besarnya jumlah sampel

2) Analisis Kuantitatif

a). Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas Instrumen

Berkaitan dengan pengujian validitas Instrumens menurut Riduwan (2007:109-110) menjelaskan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk menguji validitas alat ukur terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus *pearson Product Moment*.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan terhadap hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi merupakan pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur terpercaya (*reliable*). Sugiyono (2003: 272) menyatakan: "Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *internal consistency method*, yakni menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu karena model ini hanya memerlukan satu kali pengujian saja, dan masalah-masalah yang timbul akibat pengujian berulang dapat dihindari." Menurut dia teknik yang digunakan untuk reliabilitas adalah teknik *Cronbach Alpha* untuk menghasilkan korelasi reliabilitas alpha. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa alat pengumpulan data cukup reliabel atau terpercaya apabila dapat dibuktikan dengan nilai alpha (α) > 0,7.

3) Uji Hipotesis

a). Uji t

Pengujian hipotesis pertama menggunakan *uji t*, yaitu untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

Langkah-langkah dalam melakukan *uji t* sebagai berikut:

1) Memformulasikan hipotesis teoritis (H_0) dan hipotesis penelitian (H_a) yaitu:

- Bila, $H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5 = 0$, artinya variabel *tangible* (X_1), *empathy* (X_2), *reliability* (X_3), *responsiveness* (X_4), dan *assurance* (X_5) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

- b) Bila, $H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5 \neq 0$, artinya variabel *tangible* (X_1), *empathy* (X_2), *reliability* (X_3), *responsiveness* (X_4), dan *assurance* (X_5) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
- c) Menentukan taraf signifikansi α (alpha) = 5% dengan derajat kebebasan ($n-k-1$) di mana n adalah observasi dan k adalah jumlah variabel sebanyak 3 dengan uji dua sisi (*two tailed test*).
- d) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Selanjutnya jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

b). Uji F

Pengujian hipotesis (H_a) dilakukan dengan menggunakan *uji F* untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan korelasi ganda dan dilanjutkan dengan digeneralisasikan dalam uji signifikansinya.

Langkah-langkah dalam melakukan *uji F* sebagai berikut:

1) Formulasikan hipotesis teoritis (H_0) dan hipotesis penelitian (H_a), yaitu:

- a) Bila, $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$, artinya variabel *tangible* (X_1), *empathy* (X_2), *reliability* (X_3), *responsiveness* (X_4), dan *assurance* (X_5) secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
- b) Bila, $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 \neq 0$, artinya variabel *tangible* (X_1), *empathy* (X_2), *reliability* (X_3), *responsiveness* (X_4), dan *assurance* (X_5) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
- c) Menentukan taraf signifikansi α (alpha) = 5% dengan derajat kebebasan ($k-1$) dan ($n-k$) di mana n adalah jumlah observasi dan k adalah jumlah variabel sebanyak 3 dengan uji dua sisi (*two tailed test*)

2) Membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Selanjutnya jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

3) Bila $F_h > F_t$, maka koefisien korelasi ganda yang diuji adalah signifikan, yaitu dapat diberlakukan untuk seluruh populasi.

c). Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel. Nilai koefisien dari determinasi menunjukkan persentase variasi nilai variabel yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan.

d). Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh antara beberapa variabel independen. Dalam mencari pengaruh untuk lima variabel independen dan satu dependen digunakan program SPSS versi 20 for windows dengan rumus dasar regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana :

Y = Kepuasan nasabah

X_1 = *Tangible*

X_2 = *Empathy*

X_3 = *Reliability*

X_4 = *Responsiveness*

X_5 = *Assurance*

a = Konstanta

b = Koefisien/regresi

e = Error

Selanjutnya, a dan b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 dapat dicari dengan rumus:

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Hipotesis

Analisis uji hipotesis ini akan dilaksanakan dengan menggunakan uji t atau uji parsial untuk membuktikan hipotesis pertama dan uji F atau uji simultan guna membuktikan hipotesis kedua.

1. Pembuktian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama menyatakan "kualitas pelayanan (*tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura. Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.22, diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel *tangible* sebesar 8,413, nilai t_{hitung} untuk variabel *empathy* sebesar 3,478, nilai t_{hitung} untuk variabel *reliability* sebesar 2,559, nilai t_{hitung} untuk variabel *responsive* sebesar 2,506, nilai t_{hitung} untuk variabel *assurance* sebesar 9,293, t_{tabel} kita cari pada signifikansi $05/2 = 025$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan $df = 100 - 5 - 1 = 94$. Hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,986/-1,986. Karena nilai t_{hitung} tiap variabel $> t_{tabel}$ ($> 1,986$) maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (*tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura.

Berdasarkan signifikansi, jika signifikansi < 05 maka H_0 ditolak, dan jika signifikansi > 05 H_0 diterima. Karena signifikansi pada uji t tiap variabel kurang dari 05 maka H_0 ditolak. Artinya kualitas pelayanan (*tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura.

Tabel 2. Uji t (Hipotesis Pertama)
Coefficients^a

Model	t	Sig.
(Constant)	1,489	,000
<i>Tangible</i>	8,413	,002
<i>Empathy</i>	3,479	,003
<i>Reliability</i>	2,559	,008
<i>Responsiveness</i>	2,506	,004
<i>Assurance</i>	9,293	,000

Sumber : Data diolah 2018

2. Pembuktian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua menyatakan "kualitas pelayanan (*tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura."

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.23, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 35,075, F_{tabel} kita cari pada signifikansi 05 dengan $df_1 = 5$, dan $df_2 = 94$. Hasil diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 2,311. Karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($35,075 > 2,311$) maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (*tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura.

Berdasarkan signifikansi, jika signifikansi < 05 maka H_0 ditolak, dan jika signifikansi > 05 H_0 diterima. Karena signifikansi pada uji F kurang dari 05 ($000 < 05$) maka H_0 ditolak. Artinya Kualitas pelayanan (*tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura.

Tabel 3. Uji F (Hipotesis Kedua)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	413,251	5	82,650	35,075	,000 ^b
Residual	221,499	94	2,356		
Total	634,750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X4, X3

Sumber : Data diolah 2018

3. Pembuktian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga menyatakan “variabel *assurance* memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura. Berdasarkan hasil uji parsial pada tabel 4.24, diperoleh nilai parsial untuk variabel *tangible* sebesar 455, nilai parsial untuk variabel *empathy* sebesar 151, nilai parsial untuk variabel *reliability* sebesar 258, nilai parsial untuk variabel *responsive* sebesar 352, dan nilai parsial untuk variabel *assurance* sebesar 63 jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* secara parsial berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura, yaitu sebesar 630 (63,0%).

Tabel 4. Uji Parsial

Model	Coefficients ^a		
	Zero-order	Partial	Part
<i>Tangible</i>	,780	,455	,513
<i>Empathy</i>	,488	,151	,090
<i>Reliability</i>	,270	,258	,034
<i>Responsiveness</i>	,031	,352	,031
<i>Assurance</i>	,131	,630	,140

a. Dependent Variable: totally

Sumber : Data diolah 2018

4. Uji Koefisien Determinan (R Square/R2)

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui seberapa besar proporsi atau variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Hasil pengujian determinan dari pengaruh variabel kualitas pelayanan (*tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) ditunjukkan dengan korelasi antar variabel didukung dengan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 632 yang berarti bahwa 63,2% variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependen dapat diprediksi oleh variabel kualitas pelayanan (*tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) dan sisanya sebesar 36,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,807 ^a	,651	,632	1,53505

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X4, X3

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah 2018

B. Pembahasan

1. Pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*) secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

Untuk mengetahui kuat tidaknya pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura digunakan rumus analisis regresi linier berganda software SPSS versi 20.00 for windows.

a). Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah

Dari hasil penelitian diperoleh nilai pengaruh *tangible* (tampilan) terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Abepura sebesar 455 atau 45,5% hal ini menunjukkan bahwa pengaruh antara *tangible* (tampilan) terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura adalah positif, dimana dengan semakin baiknya kualitas layanan (*tangible*/tampilan) maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan nasabah. Hasil

ini memberikan bukti empiris bahwa bukti fisik dari penyedia jasa yang ditunjukkan dengan fasilitas, interior dan sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan akan menentukan kepuasan nasabah sebagai konsumen.

b). Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan nasabah

Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura sebesar 151 atau 15,1% hal ini menunjukkan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan *empathy* terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura adalah positif, dimana dengan semakin baiknya kualitas layanan (*empathy*) maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan nasabah. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa adanya perhatian dari penyedia jasa pelayanan Bank Papua Cabang Pembantu Abepura dalam bentuk perhatian yang sama, adanya layanan untuk pelanggan membutuhkan bantuan, kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan pemahaman setiap kondisi nasabah akan meningkatkan pandangan positif dari setiap nasabah terhadap Bank Papua Cabang Pembantu Abepura. Hal ini selanjutnya akan memberikan kepuasan yang lebih tinggi.

c). Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah

Pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura sebesar 258 atau 25,8% hal ini menunjukkan bahwa pengaruh antara *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura adalah positif, dimana dengan semakin baiknya kualitas layanan (*reliability/keandalan*) maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan nasabah. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa kehandalan dari penyedia jasa pelayanan pada Bank Papua Cabang Pembantu Abepura yang ditunjukkan dengan kehandalan dalam bentuk kecepatan pelayanan, kemampuan pegawai, dan kehandalan pegawai dalam melayani nasabah akan dipertimbangkan dalam membentuk kepuasan nasabah.

d). Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah

Pengaruh *responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura sebesar 352 atau 35,2% hal ini menunjukkan bahwa pengaruh antara *responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura adalah positif, dimana dengan semakin baiknya kualitas layanan (*responsiveness/ketanggapan*) maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan nasabah. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa daya tanggap dari penyedia jasa pelayanan yang ditunjukkan dengan kesediaan staf dalam membantu, kesediaan staf dalam memberikan informasi, respon yang cepat dari karyawan, dan penyelesaian masalah dengan cepat akan memberikan pengaruh dalam terbentuknya kepuasan nasabah.

e). Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah

Pengaruh *assurance* (rasa aman) terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura sebesar 630 atau 63,0% hal ini menunjukkan bahwa pengaruh antara *assurance* (rasa aman) terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura adalah positif, dimana dengan semakin baiknya kualitas layanan (*assurance/rasa aman*) maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan nasabah. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa jaminan dari penyedia jasa pelayanan akan memberikan peningkatan pada kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah, karyawan yang mempunyai pengetahuan luas dan jaminan keamanan yang diberikan akan memberikan kesan yang lebih baik pada Bank Papua Cabang Pembantu Abepura sehingga meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, assurance, responsiveness, empathy*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil analisis statistik dengan menggunakan software SPSS versi 20 *for windows* diperoleh pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* yaitu sebesar 632 (63,2%). Hasil penelitian ini secara empiris mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hasan (2006) dengan hasil uji regresi linier berganda menunjukkan adanya pengaruh antara variabel *compliance, assurance, tangibles, reliability, empathy, dan responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini didukung oleh beberapa teori yang mengatakan bahwa yang di maksud dengan kualitas layanan mengacu pada kualitas yang di harapkan dalam penawaran jasa. Kualitas di tentukan dalam kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan (Boone dan Kurtz (1995 : 439). Masyarakat umumnya di Bank Papua Kantor Cabang

Pembantu Abepura mempunyai bentuk pelayanan tersendiri karena sesuai dengan kondisi setempat yang masih minim dengan sarana dan prasarana yang ada di bank masih kurang maka para nasabah menyesuaikan demikian pula para karyawan Bank juga menyesuaikan dengan para nasabah yang belum terlalu tahu dengan bank.

3. Faktor yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah

Secara parsial diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (*assurance*) memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan nasabah, nilai ini dapat dilihat dari hasil partial yaitu sebesar 630 (63,0%). Hal ini dikarenakan para nasabah telah memiliki kepercayaan terhadap Bank Papua Cabang Pembantu Abepura bahwa uang yang mereka simpan (tabung) akan aman. Nasabah sangat memerlukan kepastian jaminan keamanan terhadap uang yang mereka investasikan di Bank.

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam analisis penelitian dan pembahasan bentuk-bentuk kualitas pelayanan yang di berikan oleh Bank Papua Cabang Pembantu Abepura terhadap kepuasan para nasabah, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Semakin baiknya kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) secara parsial dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura, dari hasil penelitian diperoleh nilai pengaruh *tangible* (tampilan) sebesar 455 atau 45,5%, pengaruh *empathy* sebesar 151 atau 15,1%, pengaruh *reliability* (keandalan) sebesar 258 atau 25,8%, pengaruh *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 352 atau 35,2%, dan pengaruh *assurance* (rasa aman) sebesar 630 atau 63,0%.
2. Dengan semakin baiknya kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) secara simultan dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura, dari hasil analisis statistik diperoleh pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah sebesar 632 (63,2%).
3. Faktor yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Pembantu Abepura adalah kualitas pelayanan (*assurance*) yaitu sebesar 630 (63,0%). Hal ini dikarenakan para nasabah telah memiliki kepercayaan terhadap Bank Papua Cabang Pembantu Abepura bahwa uang yang mereka simpan (tabung) akan aman.

B. Saran

1. Seluruh staf Bank Papua Cabang Pembantu Abepura, perlu mempertahankan pelayanan yang salami ini di berikan sesuai dengan keadaan setempat.
2. Perlu adanya penelitian lanjutan untuk meneliti faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, selain yang menganalisa tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Aliansyah Teuku dkk. 2012. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah*. PP.1-9 Vol,1No,1 Aceh.
- [2]. Arikunto, S.,2002, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi, Penerbit Rineka Cipta : Jakarta.
- [3]. Assauri Sofjan. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-11. PT Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- [4]. Cravens, D. W. 1995. *Pemasaran Strategis*.Jilid 1-2, Edisi Terjemahan. Erlangga : Bandung.
- [5]. Gerson, Richard. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta : PPM.
- [6]. Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [7]. Kasmir. 2002. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta.
- [8]. Kasmir. 2004 *Pemasaran Bank*. Edisi Revisi Ke-3. Jakarta.
- [9]. Kotler, P. 1996. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga : Jakarta.
- [10]. Kotler. P. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan dan Marketing*. Jakarta.
- [11]. Peppard Garvin dan Rowland, Loverlock, Fandy Tjiptono. 1995. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jurnal : Ambon.
- [12]. Priyatno, D. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- [13]. Sapulette Alvian. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Telkom Kandate*. Jurnal : Ambon.
- [14]. Sumarti Murni. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Edisi. Revisi Ke-5. Penerbit Liberty : Yogyakarta.
- [15]. Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta : Bandung.
- [16]. Sunyoto Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Caps : Yogyakarta.
- [17]. Sunyoto Danang. 2013. *Teori kuisioner dan Analisis Data*. Edisi Pertama. Graham Ilmu : Yogyakarta.
- [18]. Wibowo, Agung Edy. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Peenrbit Gava Media : Yogyakarta.

