

**Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah
kredit perorangan pada pd. Bpr bank daerah kabupaten
karanganyar**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Derajat S-2

Program Studi Magister Manajemen
Minat Utama: Manajemen Pemasaran



Disusun Oleh :
Eryanto Budi Prasetyo
S.4106050

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2008**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH KREDIT PERORANGAN PADA
PD. BPR BANK DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR**

Disusun oleh:

**Eryanto Budi Prasetyo
S. 4106050**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Prof. Dr. Tulus Haryono, M.Ek
NIP. 130 902 532**

**Drs. Moch. Amien Gunadi, MP
NIP. 131 569 233**

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Prof. Dr. Hartono, MS

NIP. 130 814 578

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH KREDIT PERORANGAN PADA
PD. BPR BANK DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR**

Disusun oleh:

**Eryanto Budi Prasetyo
S. 4106050**

Telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji :
Pada Tanggal :

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Tim Penguji	: Prof. Dr. Hartono, MS
Pembimbing I	: Prof. Dr. Tulus Haryono, M.Ek
Pembimbing II	: Drs. Moch. Amien Gunadi, MP

Direktur PPS UNS
Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Manajemen

**Prof. Dr. Suranto, MSc, PhD
Hartono, MS**

NIP . 130 472 192

Prof. Dr.

NIP. 130 814 578

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Eryanto Budi Prasetyo

NIM : S. 4106050

Sebagai Mahasiswa Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Sebelas Maret Surakarta. Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini bukan merupakan jiplakan dari karya orang lain.

Dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, Maret 2008

Peneliti

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) pengaruh antara variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* secara parsial terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan yang dilaksanakan pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar, 2) pengaruh antara variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan yang dilaksanakan pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar, 3) variabel yang paling dominan berpengaruh dari kelima variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan yang dilaksanakan pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar.

Penelitian ini dilakukan di PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar dengan menggunakan populasi sebanyak 6.815 nasabah serta menggunakan sampel sebanyak 100 orang. Metode sampel dengan *proporsional cluster random sampling*. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik uji instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas; analisis regresi linier berganda; uji asumsi klasik meliputi uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji normalitas; uji statistik meliputi uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) variabel *reliability*, *responsiveness* dan *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar, sedangkan variabel *emphaty* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar; 2) terdapat pengaruh secara serempak antara *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* terhadap kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar; 3) hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan hasil sebesar 0,332 berarti proporsi variasi variabel *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* mempengaruhi variasi variabel kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar sebesar 35,1%, sedangkan sisanya 64,9% menggambarkan adanya variasi bebas lain yang tidak dijelaskan dalam model ini misalnya kepercayaan nasabah dan keluhan (*complaint*) nasabah.

Kata kunci : *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*, *tangibles* dan kepuasan nasabah

ABSTRACT

This research aimed to know: 1) effect between service quality dimension variable that is dimension of reliability, responsiveness, empathy, assurance and tangibles partially toward customer satisfaction credit individually in PD. BPR Bank of Karanganyar Regency, 2) effect between service quality dimension variable that is dimension of reliability, responsiveness, empathy, assurance and tangibles simultan toward customer satisfaction credit individually in PD. BPR Bank of Karanganyar Regency, 3) effect dominant variable from five service quality dimension that is dimension of reliability, responsiveness, empathy, assurance and tangibles partially toward customer satisfaction credit individually in PD. BPR Bank of Karanganyar Regency.

This research carry out PD. BPR Bank of Karanganyar Regency with use population amount 6.815 people and used sample with amount 100 people. Sample method with proportional cluster random sampling. Data source used primary data and secondary data, while data analysis technique that used instrument test consist validity test and reliability test; multiple linier regression analysis; classic assumption test consist multicollinearity test, heteroscedastisity test, autocorrelation test dan normality test; statistic test consist t test, F test, dan determination coefficient.

The result show are as bellow: 1) reliability, responsiveness dan tangibles influence positive toward customer satisfaction credit individually in PD. BPR Bank of Karanganyar Regency, and than empathy and assurance not influence significant toward customer satisfaction credit individually in PD. BPR Bank of Karanganyar Regency; 2) Influence of simultan between reliability, responsiveness, empathy, assurance and tangibles partially toward customer satisfaction credit individually in PD. BPR Bank of Karanganyar Regency, 3) determination coefficient show that result 0,351, this main variation proportion variable reliability, responsiveness, empathy, assurance and tangibles influence variation variable customer satisfaction credit individually in PD. BPR Bank of Karanganyar Regency 35,1%, while its remain 64,9 % illustrate present other independent variable which not explained within this model, such as customer trust and customer complaint.

Key word: reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangibles, customer satisfaction.

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.

(QS. Ar - Raad : 11)

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan kepada :

- 1. Orang tua ku yang memberikan dukungan moral kepada peneliti*
- 2. Orang-orang yang aku sayangi.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan Pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar.**

Terselesaikannya penyusunan Tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Hartono MS, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan masukan yang sangat berharga.
2. Prof. Dr. Tulus Haryono, M.Ek, selaku pembimbing I Tesis yang telah memberikan pelajaran teori berharga bagi kami
3. Drs. Moch. Amien Gunadi, MP selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan bagi kelancaran penulisan tesis ini.
4. Bapak Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Negeri Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis yang dapat dijadikan dasar dalam penulisan Tesis ini.
5. Segenap karyawan dan karyawan MM UNS (terutama Mbak Wawan, Mbak Dewi, Mbak Nety, Mbak Retno, Mas Edi dan Mas Ir), Perpustakaan Ekonomi UNS, Perpustakaan Pusat UNS, Perpustakaan Pasca Sarjana UNS atas pelayanan dan kemudahan yang diberikan kepada penulis.
6. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari dalam penyusunan Tesis ini banyak kekurangannya, maka segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga Tesis ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Maret 2008

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
	xviii
	1
	1

DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang Masalah	
B. Perumusan Masalah.....	
C. Tujuan Penelitian.....	
D. Manfaat Penelitian.....	
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	
A. Kajian Pustaka.....	
1. Kepuasan Konsumen.....	9
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	11
3. Kualitas Pelayanan.....	12
4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	17
B. Review Penelitian Terdahulu.....	18
C. Kerangka Pemikiran.....	19
D. Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	22
A. Metode dan Lokasi Penelitian.....	22
B. Populasi.....	22
C. Sampling dan Teknik Sampel.....	22
D. Jenis dan Sumber Data.....	24
1. Jenis Data.....	24
2. Sumber Data.....	25
E. Metode Pengumpulan Data.....	25
	25
	27
	27

F. Definisi Operasional Variabel.....	
G. Teknik Analisis.....	
1. Uji Instrumen Penelitian.....	
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	
3. Uji Asumsi Klasik.....	
4. Uji Statistik.....	
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	
1. Sejarah Berdirinya PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar.....	34
2. Visi dan Misi PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar.....	34
3. Penyaluran Kredit.....	35
B. Hasil dan Analisis.....	36
1. Statistik Deskriptif.....	36
2. Deskripsi Responden.....	36
3. Pengujian Instrumen Penelitian.....	39
a. Validitas.....	39
b. Reliabilitas.....	44
4. Uji Asumsi Klasik.....	44
a. Uji Autokorelasi.....	44
b. Uji Heteroskedastisitas.....	45
c. Uji Multikolinieritas.....	46
	47
	48
	56

d. Uji Normalitas.....	
5. Deskripsi Kuesioner.....	
6. Analisis Regresi Linier Berganda.....	
7. Pengujian Hipotesis.....	
a. Uji – t.....	
b. Uji F.....	
c. Koefisien Determinasi.....	
C. Pembahasan.....	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1	Perkembangan Jumlah Nasabah Kredit Perorangan..... 5
I.2	Perkembangan Jumlah Nasabah Kredit Kelompok..... 5
I.3	Perkembangan Penyaluran Dana..... 5
II.1	Penelitian Terdahulu..... 18
III.1	Jumlah Populasi dan Sampel Kredit Perorangan..... 24
III.2	Definisi Operasional Variabel..... 26
IV.1	Distribusi Kuesioner..... 36
IV.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 37
IV.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia..... 37
IV.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan..... 38
IV.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Profesi..... 39
IV.6	Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan untuk Variabel <i>Reliability</i> (X_1).. 39
	40
	41

IV.7	Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan untuk Variabel <i>Responsiveness</i> (X_2).....	
IV.8	Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan untuk Variabel <i>Emphaty</i> (X_3).....	
IV.9	Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan untuk Variabel <i>Assurance</i> (X_4)....	
IV.10	Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan untuk Variabel <i>Tangibles</i> (X_5)....	
IV.11	Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	
IV.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	
IV.13	Hasil Uji Autokorelasi.....	45
IV.14	Hasil Uji Multikolinieritas.....	47
IV.15	Deskripsi Jawaban Item Pertanyaan Variabel <i>Reliability</i> (X_1).....	49
IV.16	Deskripsi Jawaban Item Pertanyaan Variabel <i>Responsiveness</i> (X_2).....	50
IV.17	Deskripsi Jawaban Item Pertanyaan Variabel <i>Emphaty</i> (X_3).....	51
IV.18	Deskripsi Jawaban Item Pertanyaan Variabel <i>Assurance</i> (X_4).....	52
IV.19	Deskripsi Jawaban Item Pertanyaan Variabel <i>Tangibles</i> (X_5).....	53
IV.20	Deskripsi Jawaban Item Pertanyaan Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	55
IV.21	Hasil Regresi Linier Berganda.....	56
IV.22	Hasil Uji t.....	58
IV.23	Hasil Uji F.....	60
IV.24	Hasil Perhitungan Uji R^2	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Pemikiran.....	19
IV.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45
IV.2 Hasil Uji Normalitas.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 3 Validitas *Reliability* (X_1)
- Lampiran 4 Validitas *Responsiveness* (X_2)
- Lampiran 5 Validitas *Emphaty* (X_3)
- Lampiran 6 Validitas *Assurance* (X_4)
- Lampiran 7 Validitas *Tangibles* (X_5)
- Lampiran 8 Validitas *Kepuasan Nasabah* (Y)
- Lampiran 9 Reliabilitas *Reliability* (X_1)
- Lampiran 10 Reliabilitas *Responsiveness* (X_2)
- Lampiran 11 Reliabilitas *Emphaty* (X_3)
- Lampiran 12 Reliabilitas *Assurance* (X_4)
- Lampiran 13 Reliabilitas *Tangibles* (X_5)
- Lampiran 14 Reliabilitas *Kepuasan Nasabah* (Y)
- Lampiran 15 Regresi Linier Berganda

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadikan faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler, 2000: 42).

Kemajuan perekonomian mempengaruhi kehidupan masyarakat. Terjadi peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat, berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi selera kepuasan terhadap suatu produk. Masyarakat menginginkan produk dan layanan yang berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Agar dapat bersaing, bertahan hidup dan berkembang perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan pelanggan beralih ke perusahaan / bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan produk

dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah.

PD. BPR Bank Daerah selama ini disadari memiliki kontribusi yang cukup besar dalam pengembangan Usaha Mikro dan Kecil (UMK) karena perannya sebagai penyedia jasa perbankan kepada UMK khususnya di daerah pedesaan dan pinggiran kota. Selama lima tahun terakhir, industri BPR selalu menunjukkan kinerja dengan grafik yang positif dan peningkatan yang cukup signifikan. Namun dalam kenyataannya masih banyak UMK dan masyarakat pedesaan yang belum terlayani jasa perbankan sehingga tuntutan terhadap peran BPR juga semakin besar. Bagaimana arah kebijakan BPR ke depan serta BPR seperti apa yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat UMK dan pedesaan merupakan pertanyaan yang sering dikemukakan oleh *stakeholders*. Berkaitan dengan hal tersebut, Direktorat Pengawasan Bank Perkreditan Rakyat menyusun Cetak Biru BPR yang memuat visi, misi, dan strategi pengembangan yang dijabarkan dalam program kerja untuk periode 5 (lima) tahun yaitu tahun 2006 sampai dengan 2011. Visi dan misi yang dirumuskan tersebut didasarkan pada tujuan pendirian BPR sesuai Undang-undang No.7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998, dengan memperhatikan perkembangan industri BPR, infrastruktur industri BPR, identifikasi terhadap keunggulan komparatif BPR, potensi yang ada serta tantangan yang dihadapi. Dalam upaya mencapai visi dan misi tersebut, ditetapkan strategi-strategi pengembangan yang obyektif dan realistis dengan

memperhatikan perkembangan kebutuhan nasabah BPR khususnya UMK dan masyarakat pedesaan terhadap pelayanan jasa keuangan perbankan, serta karakteristik BPR di masa depan.

Undang-undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan juga mengatur tentang cara mendirikan Bank Perkreditan Rakyat, yang antara lain mengatur mengenai persyaratan modal disetor Bank Perkreditan Rakyat antara lain :

1. Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah), bagi BPR yang didirikan di wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
2. Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah), bagi BPR yang didirikan di Ibukota Provinsi di pulau Jawa dan Bali dan di Wilayah Kabupaten atau Kota Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi;
3. Rp. 1.000.000.000,00 (satu milyar), bagi BPR yang didirikan di Ibukota Provinsi di luar pulau Jawa dan Bali dan di wilayah pulau Jawa dan Bali di luar wilayah sebagaimana disebut dalam huruf a, huruf b dan huruf c.
4. Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah), bagi BPR yang didirikan di wilayah lain di luar wilayah sebagaimana disebut dalam huruf a, huruf b dan huruf c.

Landasan Hukum Bank Daerah adalah UU No.7/1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No.10/1998. Dalam UU tersebut secara tegas disebutkan bahwa BPR sebagai satu jenis bank yang kegiatan usahanya terutama ditujukan untuk melayani usaha-usaha kecil dan masyarakat di daerah pedesaan. Dalam pelaksanaan kegiatan usahanya BPR dapat menjalankan usahanya secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah.

PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar sebagai perusahaan jasa perbankan, tidak akan mungkin menghindar dari realita persaingan industri jasa perbankan yang akan semakin meningkat. Sehubungan dengan konteks kualitas pelayanan dalam mempertahankan nasabah, PD. BPR Bank Daerah mengembangkan produk kredit yang bersifat kelompok dan pengembangan kredit ini telah berjalan sejak tahun 1998. Adapun dalam pengembangan produk tersebut pada saat ini telah menjadi berbagai produk kredit kelompok yaitu :

1. PKM/PHBK (Proyek Kredit Mikro/Proyek Hubungan Bank dengan Kelompok)
2. K3P (Kredit Kelompok Ketahanan Pangan)
3. KKPK (Kredit Kelompok Pengusaha Kecil)
4. PUNDI (Pengusaha Mandiri)
5. Koperasi Murid

Dengan adanya produk kredit perorangan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan layanan pada nasabah perorangan di Bank Daerah Kabupaten Karanganyar dengan melakukan penelitian terhadap 5 variabel yang diduga mempengaruhi kepuasan layanan nasabah, berdasarkan variabel *Reliability* (keterandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Emphaty* (empati), *Assurance* (jaminan) dan *Tangibles* (nyata) (Parasuraman et.al, 1988).

Tabel I.1
Perkembangan Jumlah Nasabah Kredit Perorangan
PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar
Tahun 2000 – 2004

Jenis Kredit	Tahun 2000	Tahun 2001	Tahun 2002	Tahun 2003	Tahun 2004	Tahun 2005	Jumlah
1. Kredit Usaha Kecil	4.154	4.079	3.987	4.014	3.842	4.124	24.200
2. Kredit Menengah	3.231	2.526	2.409	2.395	2.431	2.691	15.683
Kredit Perorangan	7.385	6.605	6.396	6.409	6.273	6.815	39.883

Sumber : PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar

Tabel I.2
Perkembangan Jumlah Nasabah Kredit Kelompok
PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar
Tahun 2000 – 2004

Jenis Kredit	Tahun 2000	Tahun 2001	Tahun 2002	Tahun 2003	Tahun 2004	Tahun 2005	Jumlah
1. Proyek kredit mikro / Proyek Hubungan Bank dengan Kelompok	48	86	132	165	465	627	1.523
2. Kredit Kelompok Ketahanan Pangan	75	112	424	534	854	965	2.964
3. Kredit Kelompok Pengusaha Kecil	98	130	534	621	1.987	2.239	5.609
4. Pengusaha Mandiri	62	96	365	390	651	741	2.305
5. Koperasi Murid	28	56	145	186	587	712	1.714
Kredit Kelompok	311	480	1.600	1.896	4.544	5.284	14.115

Sumber : PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar

Tabel I.3
Perkembangan Penyaluran Dana di PD. BPR Bank Daerah Kabupaten
Karanganyar Tahun 2000 – 2004

(Rp.000)

Jenis Kredit	Tahun 2000	Tahun 2001	Tahun 2002	Tahun 2003	Tahun 2004	Tahun 2005
Kredit Perorangan	16.319.700	20.705.300	24.755.900	33.338.750	46.154.000	57.641.000
Kredit Kelompok	368.300	665.700	2.070.000	3.775.250	8.916.000	13.784.000

Sumber : PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar

Memperhatikan Tabel I.1 diatas, terlihat perkembangan jumlah nasabah kredit perorangan di PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar mengalami penurunan dari tahun 2000 – 2004 sedangkan Tabel I.2 diatas, terlihat perkembangan jumlah nasabah kredit kelompok di PD. BPR Bank

Daerah Kabupaten Karanganyar mengalami peningkatan dari tahun 2000 – 2004. Tabel I.3 menunjukkan perkembangan penyaluran dana di PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar dari tahun 2000 – 2004 mengalami kenaikan baik pada kredit perorangan dan kelompok. Dengan adanya penurunan dan peningkatan jumlah nasabah di PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar dan adanya peningkatan penyaluran kredit berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Untuk dapat menentukan kebijakan pemasaran yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada nasabah, diperlukan kajian tentang dimensi pelayanan kepada nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar.

Sehubungan dengan latar belakang diatas, maka judul penelitian ini “*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan Studi Kasus PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar* “. Penelitian ini penting dilakukan karena menyadari semakin meningkatnya persaingan antara bank di Karanganyar, dimana jasa pelayanan (*service*) menjadi salah satu kunci utama keberhasilan suatu bank dalam memberikan kepuasan kepada nasabah.

B. Perumusan Masalah

Semakin meningkatnya persaingan antar lembaga keuangan yang ada di Kabupaten Karanganyar menuntut perusahaan memberikan pelayanan prima (*service excellent*) kepada seluruh nasabahnya. Untuk merealisasikan ini PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar sebagai perusahaan Daerah dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan secara optimal dalam

memberikan kepuasan nasabahnya. Dengan demikian diharapkan dapat terjadi hubungan yang harmonis antara PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar dan nasabahnya sehingga dapat memberikan dasar yang baik bagi kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh antara variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* secara parsial terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan yang dilaksanakan pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar ?
2. Apakah ada pengaruh antara variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan yang dilaksanakan pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar ?
3. Variabel mana yang paling dominan berpengaruh dari kelima variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan yang dilaksanakan pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh antara variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles*

secara parsial terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan yang dilaksanakan pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar.

2. Pengaruh antara variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan yang dilaksanakan pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar.
3. Variabel yang paling dominan berpengaruh dari kelima variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan yang dilaksanakan pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar.

D. Manfaat Penelitian

Untuk dapat memberikan manfaat kepada perusahaan, penulis sendiri dan pihak lain yang berkepentingan.

1. Bagi Bank, hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah ditempuh guna memberikan kepuasan kepada para nasabah.
2. Bagi peneliti, penelitian ini dapat membantu memperluas pengetahuan di bidang pemasaran dan mengimplementasikan dalam kegiatan bisnis secara nyata, khususnya untuk aspek pemasaran.
3. Bagi pihak lain, penelitian ini dapat dipakai sebagai referensi untuk kemungkinan melakukan penelitian mendatang dalam masalah yang sama atau relevan.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Kepuasan Konsumen

Perusahaan yang sukses dalam jangka panjang adalah perusahaan yang dapat memuaskan kebutuhannya dalam segi pelayanan, sebab kepuasan atau ketidakpuasan konsumen akan suatu produk dan pelajarannya akan mempengaruhi perilaku selanjutnya. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan.

Kotler mendefinisikan kepuasan secara umum adalah “Perasaan senang atau kecewa seseorang akibat dari pertbandingan performance produk yang diterima dengan yang diharapkan” (Kotler, 2000: 36). Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting dalam suatu proses jual beli. Kepuasan konsumen merupakan suatu faktor yang sangat mempengaruhi atau menentukan proses jual beli, selanjutnya dari konsumen seperti yang dikemukakan (Kotler, 2000: 36) yang menyatakan

bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen akan mempengaruhi tingkah laku konsumen selanjutnya.

Engle, et.al (1990: 545) memberikan pengertian kepuasan adalah evaluasi setelah konsumen, dimana alternatif yang telah dipilih memenuhi atau melebihi harapannya. Sedangkan ketidakpuasan adalah hasil dari penegasan harapan yang bersifat negatif. Seperti pendapat berikut "kepuasan konsumen tidak semata-mata didapat dari kualitas produk yang ditawarkan, tetapi juga pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen, yaitu dengan memberikan, memperlihatkan keinginan dan menyesuaikan kebutuhan pihak konsumen" (Dharmmesta dan Handoko, 2000: 8). Parasuraman et.al (1985) mendefinisikannya: *customer satisfaction is customer perception of a single service experience* (kepuasan pelanggan adalah persepsi konsumen terhadap satu jenis pelayanan yang dialaminya).

Nasabah dalam menyatakan kepuasan dan ketidakpuasan juga dipengaruhi oleh lingkungannya seperti pengalaman, baik sebelum maupun sesudah merasakan pelayanan jasa, pengalaman merasakan pelayanan jasa pegadaian lain, serta sering dan tidaknya merasakan pelayanan jasa pada pegadaian tersebut. Pengalaman yang diterima selanjutnya dipengaruhi oleh persepsi tentang nilai kualitas pelayanan yang berasal dari proses dan hasil akhir. Dari perbandingan sebelum dan sesudah menerima pelayanan jasa pegadaian, nasabah akan melakukan penilaian terhadap nilai kualitas pelayanan. Dengan demikian penilaian

terhadap nilai kualitas pelayanan akan diketahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk manufaktur (Fandy Tjiptono, 2000: 68-69), antara lain meliputi:

- a. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal digunakan.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.

Sementara itu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut (Zeithaml et.al, 1996: 37):

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan
- d. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- e. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

3. Kualitas Pelayanan

Untuk memahami kualitas pelayanan terlebih dahulu harus dipahami pengertian kualitas itu sendiri. Kualitas sering diungkapkan dalam beberapa definisi dari sudut pandang konsumen, kualitas sering disangkutpautkan dengan *value use fullnes* ataupun harga, sedangkan dari sisi produsen kualitas seringkali diterapkan dengan membandingkan antara standar yang spesifik dan *performance* serta *konfirmatas* yang aktual. Menurut Goetsh dan Daris (dalam Fandy Tjiptono, 2000: 51) pengertian kualitas sangat sukar didefinisikan orang akan mengetahuinya jika melihat atau merasakannya. Sebagian orang mengkaitkan kualitas dengan produk atau jasa, tetapi sebenarnya kualitas lebih dari itu. Menurut kualitas juga

termasuk proses, lingkungan dan manusia. Hal ini tampak jelas dalam definisinya bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi (melebihi harapan). Fandy Tjiptono (2000: 51) mengungkapkan bahwa tidak ada definisi mengenai kualitas yang dapat diterima semua orang. Namun demikian ada elemen yang sama dalam berbagai definisi yang ada diantaranya adalah:

- a. Kualitas berkaitan dengan memenuhi atau melebihi harapan konsumen.
- b. Kualitas berlaku untuk jasa manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas adalah kondisi yang selalu berubah.

Sedangkan definisi kualitas pelayanan menurut Wyckof (dalam Fandy Tjiptono, 2000: 53) adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Definisi ini sejalan dengan yang dikemukakan Zeithaml et.al (1996: 42), bahwa jika pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsi sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa (pelayanan) dalam memenuhi

harapan pelanggannya secara konsisten. Kualitas total suatu jasa menurut Fandy Tjiptono (2000: 60) terdiri dari tiga komponen, yaitu:

- a. *Technical quality*, yaitu komponen yang terkait dengan kualitas *output* jasa yang diterima pelanggan. Hal ini dapat diperinci lagi menjadi:
 - 1) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - 2) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa.
- b. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- c. *Corporate image*, yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Pelayanan yang berkualitas dapat didayagunakan dengan mengidentifikasi bentuk kepuasan pelayanannya. Menurut Zeithaml et.al (1996: 37) perwujudan kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi melalui dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Realibility*, yaitu kemampuan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
- b. *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.

- c. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan
- d. *Empathy*, yaitu perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan.
- e. *Tangibles*, yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.

Parasuraman et.al (1985: 44) memformulasikan model kualitas pelayanan yang dibutuhkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang tinggi, yaitu:

- a. Gap antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan nasabah.
- b. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas pelayanan. Manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan nasabah, tetapi tidak menetapkan suatu standar kinerja spesifik.
- c. Gap antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pelayanan yang disediakan. Terjadi karena pegawai mungkin tidak/kurang diberi pelatihan atau tidak mampu memenuhi standar yang telah distandar.
- d. Gap antara penyedia pelayanan dan komunikasi eksternal. Terjadi karena adanya ketidaksesuaian atau kurangnya informasi yang

diberikan (misalnya lewat brosur, iklan dan sebagainya) dengan keadaan yang ada.

- e. Gap antara pelayanan yang dirasakan/diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Hal ini terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara yang diharapkan nasabah dengan pelayanan yang dirasakan.

Pengukuran kualitas pelayanan amat penting karena kepuasan konsumen ditentukan oleh banyak faktor yang tidak berwujud. Tidak seperti produk barang yang mempunyai tampilan fisik yang mudah diukur secara obyektif. Kegagalan manajemen untuk memenuhi harapan konsumen menimbulkan citra buruk bagi perusahaan. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima.

Tjiptono (2000: 55) memberikan secara ringkas tentang manfaat kualitas pelayanan, sebagai berikut:

- a. Loyalitas pelanggan yang lebih besar.
- b. Pangsa pasar yang lebih besar
- c. Harga saham yang lebih tinggi.
- d. Harga jual yang lebih tinggi.
- e. Produktivitas yang lebih besar.

Kesemuanya itu akan mengarah pada daya saing yang berkelanjutan dalam organisasi yang mengupayakan pemenuhan kualitas yang bersifat *customer driver*. Selain hal tersebut, menurut Elthaitammy, setiap

perusahaan atau organisasi memerlukan *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terpadu, maksudnya pelayanan menjadi tidak unggul bila ada salah satu komponen yang kurang (Eilhatammy dalam Tjiptono, 2000: 58).

4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen

Suatu perusahaan dalam beroperasi baik itu sektor jasa maupun barang akan mempertimbangkan kebijakan mengenai seberapa pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan dibanding dengan kepuasan yang diterima oleh konsumen. Mana yang lebih penting antara membuat konsumen puas atau menjalankan kualitas pelayanan yang dipersepsikan pada tingkat maksimal.

Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan, sehingga memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan, yang akhirnya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesehatan pada perusahaan. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menghasilkan kualitas pelayanan yang optimal. Hal tersebut terjadi karena adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima oleh nasabah yang dikategorikan ke dalam jenis kelamin, usia, pekerjaan, tingkat pendidikan dan pendapatan. Kesimpulan dari tanggapan

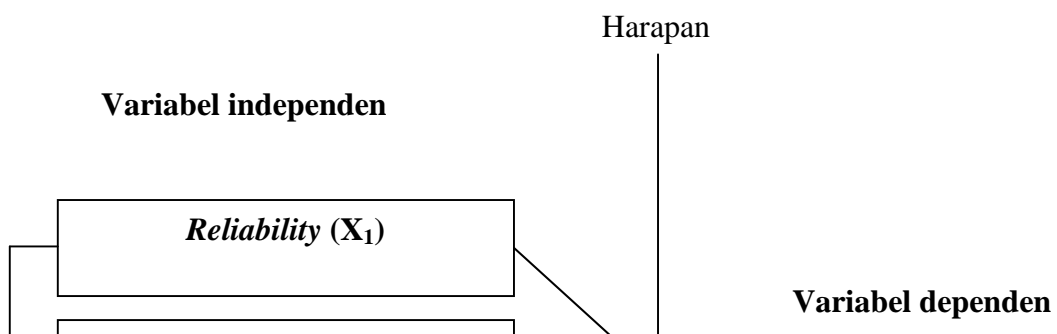
nasabah terhadap kelima dimensi di atas dapat dijadikan sebagai salah satu dasar penentuan strategi pemasaran selanjutnya.

B. Review Penelitian Terdahulu

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun Penelitian	Masalah	Data yang digunakan	Alat Analisis	Hasil Penelitian
Karsono	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota sebagai Variabel Pemediiasi	2005	Kepuasan dan Loyalitas anggota KPRI UNS	Kualitas pelayanan yang meliputi dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> , kepuasan anggota dan loyalitas anggota	Regresi Linier Berganda dan analisis jalur (<i>path analysis</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1) terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata kualitas pelayanan jasa yang diharapkan dengan rata-rata kualitas pelayanan jasa yang diterima anggota KPRI UNS saat ini, terutama pada dimensi <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i> dan <i>emphaty</i> yang masih belum sesuai dengan harapan 2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota 3) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota 4) kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota 5) variabel kepuasan anggota memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota
Muslich dan Yulianto	Pengaruh Persepsi Pelanggan tentang Kualitas Jasa Telepon Seluler Terhadap Kesetiaan Pelanggan	2002	Kepuasan Pelanggan Jasa Telepon Seluler	Kualitas pelayanan yang meliputi dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> dan kepuasan pelanggan	Regresi Linier Berganda	Kualitas pelayanan yang meliputi dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
Enrique et.al	<i>Perceived Quality and Satisfaction in Multiservice Organisations: The Case of Spanish Public Service</i>	2003	Persepsi kualitas dari pelayanan inti di rumah sakit	Dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>confidence</i> , <i>emphaty</i> dan kepuasan konsumen	Regresi Linier Berganda	Dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>confidence</i> dan <i>emphaty</i> mampu dalam menjelaskan persepsi kualitas dari pelayanan inti di rumah sakit dan universitas. Persepsi kualitas secara keseluruhan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

C. Kerangka pemikiran



Kenyataan

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran
Sumber : Zeithaml et.al (1996)

D. Hipotesis Penelitian

Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui pembentukan dan pembinaan kualitas pelayanan organisasi melalui *service excellence*. Menurut Cronin dan Taylor (1992) kualitas jasa tidak sama dengan kepuasan, namun ia berhubungan terhadap kepuasan. Penelitian Shergill G.S dan Bing Li (2002) yang berjudul *Internet Banking an Empirical Investigation of a Trust and Loyalty Model For New Zealand Banks* menunjukkan hasil bahwa kepuasan konsumen merupakan faktor penting dalam mempengaruhi loyalitas konsumen *internet – Banking*, karena konsumen semata-mata tidak hanya mendapatkan manfaat ekonomis dari pelayanan yang telah diterima tetapi juga mendapatkan manfaat sosial dan psikologi.

Untuk mendapatkan kepuasan seseorang harus dapat menciptakan pengharapan-pengharapan orang tersebut. Satu cara utama untuk membedakan pelayanan sebuah perusahaan adalah menyediakan secara konsisten pelayanan yang lebih tinggi dari kompetitornya (Kotler, 2000). Dalam studinya mengenai loyalitas nasabah bank, James dan Sasser (1995) menemukan bahwa pelanggan yang menyatakan “*completely satisfied*” cenderung lebih loyal dibandingkan mereka yang sekedar “*satisfied*”. Storey dan Easing Wood dalam Karsono (2005) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah memakainya. Bila pelanggan merasa puas maka akan memberikan dorongan yang besar untuk melakukan pembelian ulang begitupula sebaliknya, sedangkan kepuasan nasabah menurut Hood & Walters (1985) adalah hasil akhir persepsi dan evaluasi yang berkembang dari sikap dan didukung dengan perilaku karyawan teller serta sarana dan prasarana bank.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁: Diduga terdapat pengaruh antara variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* secara parsial terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan yang dilaksanakan pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar.

H₂: Diduga terdapat pengaruh antara variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*

dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan yang dilaksanakan pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar.

H₃: Diduga variabel *emphaty* yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan yang dilaksanakan pada PD. Bank Daerah Kabupaten Karanganyar.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode dan Lokasi Penelitian

Metode penelitian ini adalah penelitian survei. Survei pada umumnya merupakan cara pengumpulan data dari sejumlah unit atau individu dalam waktu atau kurun waktu yang bersamaan. Dengan metode ini penelitian bergerak ke arah meluas dan merata dari subyek yang diteliti. Pengumpulan informasi dari responden yang terpilih dilaksanakan dengan wawancara mempergunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Lokasi penelitian ini dilakukan pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar.

B. Populasi

Suatu populasi adalah suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, obyek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya (Kuntjoro, 2001: 22). Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah nasabah kredit perorangan yang berjumlah 6.815

C. Sampling dan Teknik Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode *disproporsional stratified random sampling* yaitu populasi terlebih dahulu dibagi ke dalam kelompok yang saling eksklusif, dalam penelitian ini nasabah kredit perorangan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar dikelompokkan ke dalam kredit usaha kecil dan kredit menengah. Dalam kedua kelompok kredit ini masing-masing usaha bergerak dalam sektor industri rumah tangga, kerajinan, pertanian, peternakan dan perdagangan. Setelah populasi distratifikasi, sampel dari tiap-tiap strata berdasarkan sektor usaha diambil menggunakan prosedur pengambilan sampel acak berstrata *disproporsional*. Keputusan *disproporsional* diambil karena jumlah populasi yang banyak dalam penelitian ini yang berjumlah 6.815 yang menyebabkan terlalu banyaknya jumlah sampel jika dilakukan proporsional, selain itu dilakukan *disproporsional* karena peneliti hanya menginginkan bahwa setiap sektor dalam populasi terwakili seluruhnya di dalam sampel.

Berdasarkan data di lapangan diketahui bahwa jumlah populasi adalah 6.815. Berdasarkan pendapat Umar (1999: 108), maka jumlah sampel minimalnya dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

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

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Kelonggaran ketidakteelitian karena pengambilan sampel yang dapat ditolerir yaitu 10%. Dengan rumus tersebut, maka dengan jumlah

populasi 6.815 dengan taraf kesalahan 10% didapatkan jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{6.815}{1 + (6.815) \times (0,10)^2}$$

$$n = \frac{6.815}{69.15}$$

$$n = 98,55 = 100$$

Tabel III.1
Jumlah Populasi dan Sampel Kredit Perorangan

Cluster	Sektor	Populasi	Sampel
Kredit Usaha Kecil	Industri rumah tangga	1.122	15
	Kerajinan	657	10
	Pertanian	965	12
	Peternakan	654	10
	Perdagangan	726	11
	Total	4.124	58
Kredit Menengah	Rumah makan dan Hotel	143	2
	Kerajinan	657	10
	Pertanian	614	10
	Peternakan	651	10
	Perdagangan	626	10
	Total	2.691	42
	Σ	6.815	100

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden baik melalui kuesioner (angket) maupun wawancara. Data yang diperoleh dengan cara tersebut adalah data variabel penelitian yang

meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*, *tangibles* dan kepuasan nasabah.

- b. Data sekunder yaitu data yang diambil dari data dokumen perusahaan berupa data gambaran umum obyek penelitian berupa sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan dan penyaluran kredit

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari :

- a. Sumber data primer berasal dari nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar yang menjadi responden dalam penelitian ini.
- b. Sumber data sekunder berasal dari laporan tahunan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar

E. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan cara sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu data dikumpulkan dengan cara pengamatan langsung ke lokasi obyek yang diteliti.
2. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan cara menyediakan daftar pertanyaan mengenai objek yang diteliti untuk kemudian diberikan kepada responden subyek penelitian agar memberikan respon seperti yang dimasukkan dalam kuesioner tersebut.

3. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan responden untuk penggalian data yang lebih mendalam.

F. Definisi Operasional Variabel

Menghindari luasnya tinjauan atas variabel-variabel maka diberikan definisi operasional yang akan digunakan. Skala penelitian yang digunakan dengan menggunakan skala likert (1–5). Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

Tabel III.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Tolak Ukur	Skala Data
<i>Reliability</i>	Penilaian nasabah kredit perorangan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar mengenai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan dapat dilihat dari ketepatan melaksanakan janji, dapat dipercaya, akurasi dalam pencatatan dokumen.	<ul style="list-style-type: none"> a. Mampu memenuhi plafon kredit sesuai keinginan nasabah b. Jangka waktu mulai pengajuan, proses sampai pencairan kredit selama 1 minggu karena selama ini selalu berjalan sesuai keinginan nasabah c. Masalah ketepatan dalam taksiran nilai jaminan dan pencatatan dokumen yang terjadi pada nasabah kredit perorangan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat 	Interval
<i>Responsiveness</i>	Daya tanggap atau kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesigapan karyawan dalam menangani transaksi angsuran pembayaran pinjaman b. Karyawan secara sigap mampu menangani setiap keluhan c. Layanan khusus selalu diberikan kepada nasabah kredit perorangan d. Karyawan mampu bekerja secara efisien dan profesional 	Interval
<i>Emphaty</i>	Perhatian individual karyawan kepada nasabah kredit perorangan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar dan mengutamakan kebutuhan spesifik nasabah.	<ul style="list-style-type: none"> a. Perhatian individual karyawan b. Menjalani komunikasi secara intens c. Mendapat perhatian dan dilayani khusus setiap saat d. Mengundang nasabah secara khusus ketika ada acara perusahaan 	Interval
<i>Assurance</i>	Jaminan kenyamanan yang dirasakan atau diterima nasabah	<ul style="list-style-type: none"> a. Karyawan mampu memberikan kepercayaan b. Karyawan mampu memberikan keramahan dan kesopanan c. Karyawan mampu memberikan jaminan rasa aman dalam bertransaksi d. Karyawan mampu memiliki pengetahuan dalam menjawab 	Interval

		pertanyaan nasabah	
<i>Tangibles</i>	Bukti langsung berupa keberadaan fasilitas kantor, tempat parkir, kerapian pakaian karyawan, penampilan fisik dan gedung menarik	<ul style="list-style-type: none"> a. Fasilitas kantor yang menarik b. Tempat parkir yang tersedia luas c. Kerapian pakaian karyawan d. Penampilan fisik e. Gedung yang menarik 	Interval
Kepuasan Nasabah	Penilaian nasabah setelah menggunakan jasa PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar	<ul style="list-style-type: none"> a. Produk yang ditawarkan kepada nasabah perorangan b. Sistem komputerisasi dan teknologi yang digunakan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar berjalan dengan baik pelayanan yang prima dan berkualitas c. Setiap layanan yang diberikan kepada nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar sangat memuaskan d. Karyawan sangat cekatan dan teliti dalam melayani nasabah e. Nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar mudah memperoleh informasi perihal produk-produk yang ditawarkan f. Prosedur transaksi mudah dan cepat 	Interval

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Uji Instrumen Penelitian

Variabel-variabel yang akan diungkap bersifat kualitatif, dengan memakai pertanyaan, maka perlu diuji apakah benar-benar merupakan ukuran yang tepat. Untuk menguji ini diperlukan uji reliabilitas dan validitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes (alat ukur) melakukan fungsi ukurnya. Cara menguji validitas ini dilakukan dengan mengkorelasikan antar skor totalnya. Untuk mengetahui nilai validitas dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai

corrected item-total correlation (r), kemudian nilai ini dikonsultasikan dengan nilai r tabel yaitu 0,3. Pernyataan valid: Jika koefisien validitas (r) hitung > r tabel, pernyataan tidak valid: Jika koefisien validitas (r) hitung < r tabel. Untuk menguji validitas angket digunakan rumus korelasi produk moment :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi produk moment

Y = skor total tiap responden

X = skor tiap butir pertanyaan

N = jumlah sampel

(Arikunto, 1998: 160)

b. Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas menunjukkan pada pengertian apakah instrumen dapat mengukur suatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Ukuran dikatakan reliabel jika ukuran tersebut memberikan hasil yang konsisten. Reliabilitas diukur dengan menggunakan metode *cronbach alpha*. Rumus Cronbach alpha:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (\text{Arikunto, 1998: 193})$$

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir

σ_i^2 = varians total

Dikatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha lebih besar (>) dari 0,60 (Sekaran, 2000: 173).

2. Analisa Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e_i$$

Keterangan :

Y : Kepuasan nasabah

X_1 : *Tangibles*

X_2 : *Reliability*

X_3 : *Responsiveness*

X_4 : *Assurance*

X_5 : *Emphaty*

a : Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 : Koefisien regresi

e_i : faktor *error*

Hasil persamaan regresi berganda tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan beberapa uji yaitu :

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji multikolinieritas

Suatu model dikatakan bebas adanya multikolinieritas jika antar variabel x (independen) tidak boleh saling berkorelasi. Hal ini dapat dilihat dari nilai VIF (*varian inflation factor*) yang mayoritas variabel disekitar angka 1 dan mempunyai nilai tolerance mendekati 1.

b. Uji heteroskedastisitas

Gejala heterokedastisitas terjadi sebagai akibat dari variasi residual yang tidak sama untuk semua pengamatan. Pada bagian ini, cara mendeteksi ada tidaknya gejala heterokedastisitas dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (Z_{pred}) dengan residualnya (S_{dresid}). Deteksi ada tidaknya gejala tersebut dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Dasar pengambilan keputusan dalam analisis heterokedastisitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka sudah menunjukkan telah terjadinya gejala heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

c. Uji Autokolerasi

Pengujian autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi antara anggota serangkaian observasi yang diurutkan

menurut waktu (*time series*) atau secara ruang (*cros sectional*). Hal ini mempunyai arti bahwa hasil suatu tahun tertentu dipengaruhi tahun sebelumnya atau tahun berikutnya. Terdapat korelasi atas data *cros section* apabila data di suatu tempat dipengaruhi atau mempengaruhi di tempat lain. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik Durbin–Watson.

d. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan melihat gambar grafik Normal P-P Plot, dimana terjadinya gejala tersebut dideteksi dengan melihat titik-titik yang mengikuti arah garis linier dari kiri bawah ke kanan atas. Bila titik-titik mengikuti arah garis linier berarti terjadi adanya gejala normalitas.

4. Uji Statistik

a. Uji Koefisien Regresi Parsial/Individual (t test)

Mengetahui atau menguji bagaimanakah pengaruh dari satu variabel independen terhadap variabel dependen secara *parsial* (Individual). Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel terikat. Adapun prosedurnya sebagai berikut:

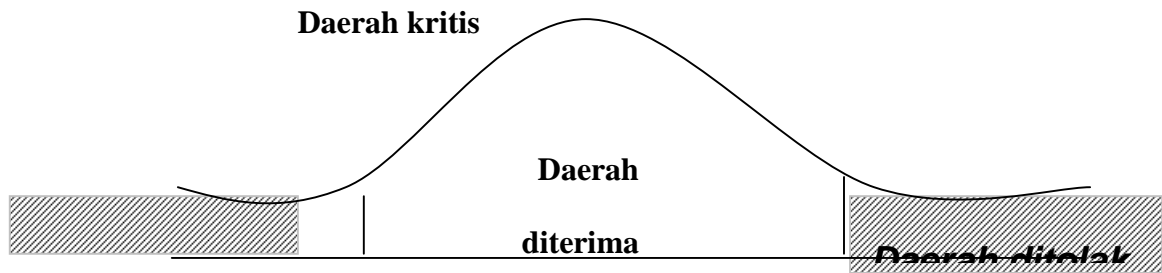
- 1) Menentukan H_0 dan H_1 (Hipotesis Nihil dan Hipotesis alternatif)
- 2) Menentukan *level of significant* (misal $\alpha = 5\%$)
- 3) Nilai t_{tabel}

$$t_{\text{tabel}} = \alpha/2(N-k)$$

Keterangan:

N = Jumlah data yang diobservasi

k = Jumlah parameter dalam model termasuk intersep



4) Mencari t_{hitung}

$$t_{\text{hitung}} = \frac{\beta_i}{Se(\beta_i)}$$

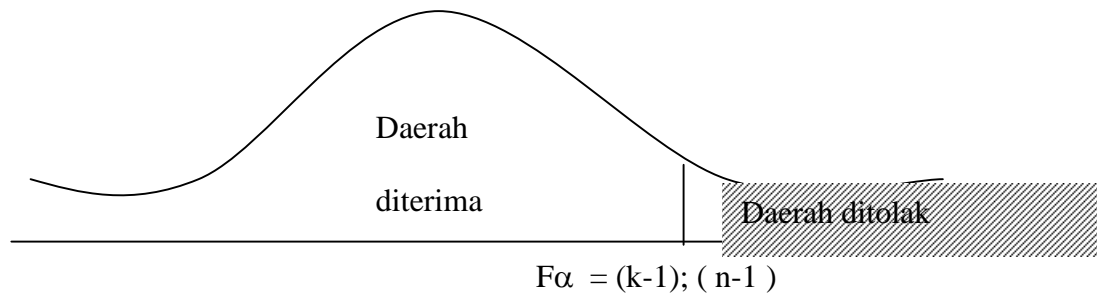
5) Kesimpulan

Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $-t_{\text{hitung}} > -t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak, berarti signifikan sebaliknya apabila $-t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima yang berarti tidak signifikan.

b. Uji Koefisien Regresi Serentak (F test)

Yaitu untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel tak bebas secara bersama-sama. Menurut Kuntjoro (2001: 98) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Adapun prosedurnya sbb:

- 1) Menentukan H_0 dan H_1 (Hipotesis Nihil dan Hipotesis alternatif)
- 2) Menentukan *level of significant* (misal $\alpha = 5\%$).
- 3) Nilai F_{tabel}
- 4) Kriteria pengujian



Bila $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima, sebaliknya bila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak. Mencari F_{hitung}

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2 / (k-1)}{(1-R^2)/(n-k)} \quad (\text{Gujarati, 2003: 254})$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

k = jumlah variabel

n = jumlah sampel

- 5) Kesimpulan

Apabila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak, berarti signifikan
 sebaliknya apabila $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima yang berarti
 tidak signifikan.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Makridakis et.al (1999: 238) koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel yang terikat. Adapun rumus R^2 adalah (Makridakis et.al, 1999):

$$R^2 = \frac{\sum (\hat{Y}_i - \bar{Y})^2}{\sum (Y_i - \bar{Y})^2}$$

Keterangan :

$\sum (\hat{Y}_i - \bar{Y})^2$: *Sum of Square* yang diterangkan

$\sum (Y_i - \bar{Y})^2$: *Sum of Square* total

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah berdirinya PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar

Pada mulanya PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar mulai berdiri tanggal 15 Maret 1969 SK Bupati KDH Tk II Karanganyar No. AA 002 / 69 dengan nama Lembaga Kredit daerah, selanjutnya diubah namanya pada tahun 1974 menjadi perusahaan daerah berdasarkan Perda

Kab Dati II Karanganyar No. 2 / 1974, SK DPRD Karanganyar No. 11 / DPRD / 1974, SK Bupati KDH TK II Kra No. 4 / 1975.

Selanjutnya sejak tahun 1979 mulai menjadi PD. Bank Pasar Kab Dati II Karanganyar berdasarkan Perda No. 12 Tahun 1979 dan setelah mengalami beberapa kali perubahan maka pada tahun 2001 dilakukan penyesuaian dengan mengacu pada Perda No. 29 Tahun 2001 tentang perubahan Perda No. 3 Tahun 1996.

2. Visi dan Misi PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar

a. Visi

Menjadikan Bank Daerah Kabupaten Karanganyar Sebagai Bank Yang Sehat, Mampu Bersaing Dengan Selalu Mengutamakan Pelayanan Prima.

b. Misi

Memberantas lintas perantara yang berada di Kabupaten Karanganyar dan memberikan bantuan modal bagi golongan ekonomi lemah serta dapat meningkatkan pendapatan asli daerah.

3. Penyaluran Kredit

Peningkatan penghimpunan dana harus diimbangi dengan penyaluran dana dalam bentuk kredit. Kemampuan bank untuk memperoleh laba sangat dipengaruhi oleh seberapa besar kredit yang mampu dijual kepada masyarakat yang diikuti dengan kualitas kredit yang

baik. Semakin besar kredit yang dikeluarkan dan semakin baik kualitas dari kredit tersebut maka akan semakin besar pendapatan yang akan diperoleh dari bunga kredit.

Dalam penyaluran kredit perusahaan juga mengalami persaingan yang sangat ketat sehingga untuk mempertahankan agar debitur tidak beralih ke bank lain, maka di tahun 2002 manajemen bank mengambil langkah menurunkan suku bunga. Hal ini sebenarnya tidak sesuai dengan prinsip ekonomi dimana nilai beli naik seharusnya diikuti dengan nilai jual naik tetapi perusahaan harus berani menurunkan nilai jual karena dengan pertimbangan untuk mempertahankan nasabah dan merebut pasar.

B. Hasil dan Analisis

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel IV.1
Distribusi Kuesioner

Distribusi Kuesioner	Jumlah	Persentase
Kuesioner disebar	100	100%
Kuesioner kembali	100	100%
Kuesioner rusak	0	0%
Kuesioner dipakai	100	100%

Sumber : Data, yang diolah, 2008

Tabel IV.1 menunjukkan bahwa dari peneliti menyebar kuesioner sebanyak 100, kuesioner yang kembali sebanyak 100, kuesioner yang rusak tidak ada sehingga kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini seluruhnya 100.

2. Deskripsi Responden

Analisis ini akan menyajikan deskripsi responden nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar menurut klasifikasinya, dengan maksud untuk mengetahui deskripsi responden serta hasil responden secara jelas. Deskripsi responden selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut:

Tabel IV.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Keterangan	
	Jumlah	Persen
Laki-laki	55	55%
Perempuan	45	45%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data yang diolah, 2008

Tabel IV.2 terlihat bahwa responden nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 55 responden (55%) dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 45 responden (45%).

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi responden berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut:

Tabel IV.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Keterangan	
	Jumlah	Persen
20 – 29 tahun	14	14%
30 – 39 tahun	25	25%
40 – 49 tahun	46	46%
> 50 tahun	15	15%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data, yang diolah, 2008

Tabel IV.3 terlihat bahwa responden nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar yang berusia 20 – 29 tahun berjumlah 14 responden (14%); berusia 30 – 39 tahun berjumlah 25 responden (25%); berusia 40 – 49 tahun berjumlah 46 responden (46%) dan berusia lebih dari 50 tahun berjumlah 15 responden (15%).

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Deskripsi responden berdasarkan pendidikan disajikan pada tabel berikut:

Tabel IV.4
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Keterangan
------------	------------

	Jumlah	Persen
SMA	30	30%
S1	60	60%
S2	10	10%
S3	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber: Data, yang diolah, 2008

Tabel IV.4 terlihat bahwa responden nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar yang memiliki tingkat pendidikan SMA berjumlah 30 responden (30%); tingkat pendidikan S1 berjumlah 60 responden (60%); tingkat pendidikan S2 berjumlah 10 responden (10%) dan tingkat pendidikan S3 tidak ada.

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Profesi

Deskripsi responden berdasarkan profesi disajikan pada tabel berikut:

Tabel IV.5
Deskripsi Responden Berdasarkan Profesi

Profesi	Keterangan	
	Jumlah	Persen
PNS	45	45%
Swasta	18	18%
Pengusaha	21	21%
Pedagang	13	13%
Petani	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data yang diolah, 2008

Tabel IV.5 terlihat bahwa responden nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar yang memiliki profesi PNS berjumlah

45 responden (45%), Swasta berjumlah 18 responden (18%), pengusaha berjumlah 21 responden (21%), pedagang berjumlah 13 responden (13%) dan petani berjumlah 3 responden (3%).

3. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Validitas

1) Validitas item pertanyaan untuk variabel *reliability* (X_1)

Variabel *reliability* terdiri dari 4 item pertanyaan. Pengujian validitas menggunakan teknik analisis *pearson correlation* dengan hasil di Tabel IV.6 dibawah ini :

Tabel IV.6
Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan untuk Variabel *Reliability* (X_1)

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r_{it})	Signifikansi	Status
1	0,625	0,000	Valid
2	0,705	0,000	Valid
3	0,591	0,000	Valid
4	0,683	0,000	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2008

Korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel yang mempunyai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (signifikan di level 0,05) merupakan item pertanyaan yang valid dalam menjelaskan variabelnya. Tabel IV.6 diatas menunjukkan bahwa dari 4 item kesemuanya valid, oleh karena itu keempat item pertanyaan yang valid dipakai dalam uji selanjutnya yaitu uji analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis.

2) Validitas item pertanyaan untuk variabel *responsiveness* (X_2)

Variabel *responsiveness* terdiri dari 5 item pertanyaan. Pengujian validitas menggunakan teknik analisis *pearson correlation* dengan hasil di Tabel IV.7 dibawah ini :

Tabel IV.7
Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan untuk Variabel *Responsiveness* (X_2)

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r_{it})	Signifikansi	Status
1	0,578	0,000	Valid
2	0,438	0,000	Valid
3	0,458	0,000	Valid
4	0,544	0,000	Valid
5	0,623	0,000	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2008

Korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel yang mempunyai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (signifikan di level 0,05) merupakan item pertanyaan yang valid dalam menjelaskan variabelnya. Tabel IV.7 diatas menunjukkan bahwa dari 5 item pertanyaan semuanya valid, oleh karena itu kelima item pertanyaan tersebut dapat dipakai dalam uji selanjutnya yaitu uji analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis.

3) Validitas item pertanyaan untuk variabel *emphaty* (X_3)

Variabel *emphaty* terdiri dari 4 item pertanyaan. Pengujian validitas menggunakan teknik analisis *pearson correlation* dengan hasil di Tabel IV.8 dibawah ini :

Tabel IV.8
Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan untuk Variabel *Emphaty* (X_3)

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Signifikansi	Status
-----------------	--------------------	--------------	--------

	(r_{it})		
1	0,595	0,000	Valid
2	0,749	0,000	Valid
3	0,673	0,000	Valid
4	0,816	0,000	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2008

Korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel yang mempunyai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (signifikan di level 0,05) merupakan item pertanyaan yang valid dalam menjelaskan variabelnya. Tabel IV.8 diatas menunjukkan bahwa dari 4 item pertanyaan semuanya valid, oleh karena itu keempat item pertanyaan tersebut dapat dipakai dalam uji selanjutnya yaitu uji analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis.

4) Validitas item pertanyaan untuk variabel *assurance* (X_4)

Variabel *assurance* terdiri dari 4 item pertanyaan. Pengujian validitas menggunakan teknik analisis *pearson correlation* dengan hasil di Tabel IV.9 dibawah ini :

Tabel IV.9
Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan untuk Variabel *Assurance* (X_4)

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r_{it})	Signifikansi	Status
1	0,502	0,000	Valid
2	0,650	0,000	Valid
3	0,574	0,000	Valid
4	0,651	0,000	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2008

Korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel yang mempunyai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (signifikan di level

0,05) merupakan item pertanyaan yang valid dalam menjelaskan variabelnya. Tabel IV.9 diatas menunjukkan bahwa dari 4 item pertanyaan semuanya valid, oleh karena itu keempat item pertanyaan tersebut dapat dipakai dalam uji selanjutnya yaitu uji analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis.

5) Validitas item pertanyaan untuk variabel *tangibles* (X_5)

Variabel *tangibles* terdiri dari 5 item pertanyaan. Pengujian validitas menggunakan teknik analisis *pearson correlation* dengan hasil di Tabel IV.10 dibawah ini :

Tabel IV.10
Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan untuk Variabel *Tangibles* (X_5)

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r_{it})	Signifika nsi	Status
1	0,489	0,000	Valid
2	0,658	0,000	Valid
3	0,614	0,000	Valid
4	0,670	0,000	Valid
5	0,305	0,002	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2008

Korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel yang mempunyai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (signifikan di level 0,05) merupakan item pertanyaan yang valid dalam menjelaskan variabelnya. Tabel IV.10 diatas menunjukkan bahwa dari 5 item kesemuanya valid, oleh karena itu kelima item pertanyaan yang valid dipakai dalam uji selanjutnya yaitu uji analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis.

6) Validitas item pertanyaan untuk variabel kepuasan nasabah (Y)

Variabel kepuasan nasabah terdiri dari 6 item pertanyaan. Pengujian validitas menggunakan teknik analisis *pearson correlation* dengan hasil di Tabel IV.11 dibawah ini :

Tabel IV.11
Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan untuk Variabel Kepuasan nasabah (Y)

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r_{it})	Signifikansi	Status
Y_1	0,589	0,000	Valid
Y_2	0,672	0,000	Valid
Y_3	0,849	0,000	Valid
Y_4	0,754	0,000	Valid
Y_5	0,808	0,000	Valid
Y_6	0,735	0,000	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2008

Korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel yang mempunyai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (signifikan di level 0,05) merupakan item pertanyaan yang valid dalam menjelaskan variabelnya. Tabel IV.11 diatas menunjukkan bahwa dari 6 item pertanyaan semuanya valid, oleh karena itu semua item pertanyaan yang valid dipakai dalam uji selanjutnya yaitu uji analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis.

b. Reliabilitas

Tabel IV.12
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Reliability (X_1)	0,7523		Reliabel

<i>Responsiveness</i> (X_2)	0,6857	Alpha Cronbach > 0,60 maka reliabel	Reliabel
<i>Empathy</i> (X_3)	0,7836		Reliabel
<i>Assurance</i> (X_4)	0,7175		Reliabel
<i>Tangibles</i> (X_5)	0,7036		Reliabel
Kepuasan nasabah (Y)	0,7856		Reliabel

Sumber : Data yang diolah, 2008

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa, koefisien (r) alpha hitung seluruh variabel lebih besar dibandingkan dengan kriteria yang dipersyaratkan atau nilai kritis (*role of tumb*) sebesar 0,6 yaitu masing-masing sebesar 0,7523; 0,6857; 0,7836; 0,7175; 0,7036 dan 0,7856 > 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa butir-butir pertanyaan seluruh variabel dalam keadaan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Durbin Watson Statistic (D.W)*. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat di Tabel IV.13 dibawah ini :

Tabel IV.13
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,619 ^a	,384	,351	3,53405	1,622

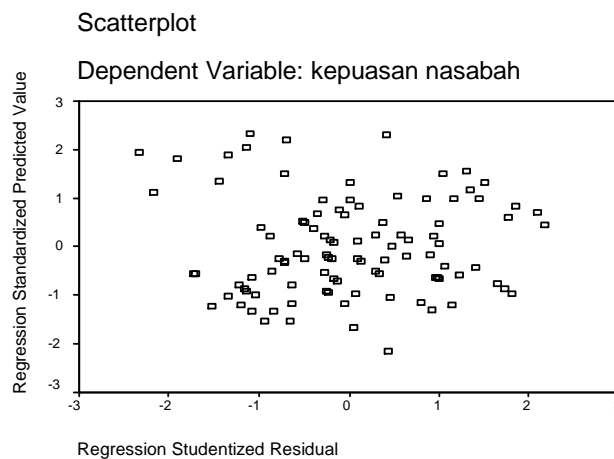
a. Predictors: (Constant), tangibles, assurance, responsiveness, empathy, reliability

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Tabel IV.13 diatas dapat dilihat nilai Durbin-Watson sebesar 1,622. Nilai Durbin Watson berada diantara -2 sampai $+2$ sehingga menurut Santoso (2000: 219) berarti tidak ada autokorelasi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan grafik scatterplot. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar IV.1 di bawah ini:



Gambar IV.1
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dasar pengambilan keputusan dalam analisis heteroskedastisitas adalah sebagai berikut: (Santoso, 2000: 210):

- 1). Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian

menyempit), maka sudah menunjukkan telah terjadinya gejala heteroskedastisitas.

- 2). Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar IV.1. di atas, memperlihatkan tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui korelasi antar variabel-variabel independen yang digunakan dalam penelitian. Uji multikolinieritas dalam penelitian dapat diketahui dengan melihat angka *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*. Model regresi dikatakan bebas dari multikolinieritas apabila nilai VIF (*varian inflation factor*) yang mayoritas variabel di sekitar angka satu dan mempunyai nilai *tolerance* mendekati satu (Santoso, 2000: 206). Hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat di Tabel IV.14 dibawah ini :

Tabel IV.14
Uji Multikolinieritas

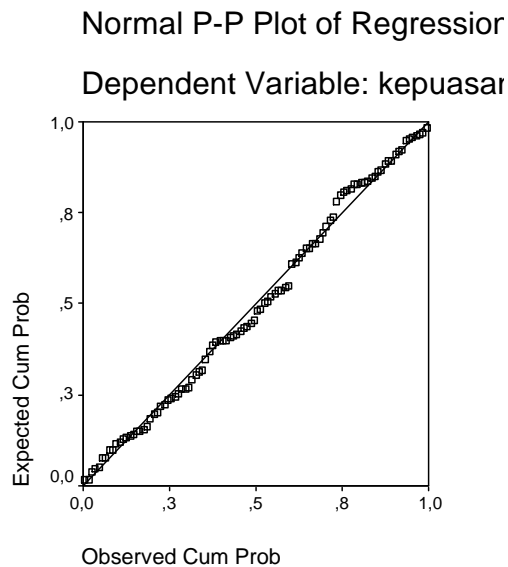
Variabel	<i>Collinierity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>Reliability (X₁)</i>	0,954	1,049
<i>Responsiveness (X₂)</i>	0,979	1,022
<i>Emphaty (X₃)</i>	0,954	1,048
<i>Assurance (X₄)</i>	0,986	1,014
<i>Tangibles (X₅)</i>	0,963	1,038

Sumber: Data yang diolah, 2008

Hasil uji multikolinieritas di atas di ketahui besarnya VIF masing-masing variabel independen yang mayoritas variabel di sekitar angka satu dan mempunyai nilai *tolerance* mendekati satu sehingga dapat dikatakan tidak terdapat multikolinieritas.

d. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan melihat gambar grafik Normal P-P Plot, dimana terjadinya gejala tersebut dideteksi dengan melihat titik-titik yang mengikuti arah garis linier dari kiri bawah ke kanan atas. Bila titik-titik mengikuti arah garis linier atau diagonal berarti terjadi adanya gejala normalitas. Hasil uji normalitas penelitian ini dapat dilihat di Gambar IV.2 dibawah ini:



Gambar IV.2
Hasil Uji Normalitas

Gambar IV.2 di atas, diketahui bahwa pengujian normalitas yang telah dilakukan memperlihatkan adanya titik yang mengikuti arah garis linier dari kiri bawah ke kanan atas sehingga variabel yang diuji mengindikasikan adanya gejala normalitas, dengan demikian variabel yang diuji sudah memenuhi uji asumsi normalitas yang disyaratkan.

5. Deskripsi Kuesioner

a. Deskripsi Variabel *Reliability* (X_1)

Tabulasi jawaban tentang variabel *reliability* menggunakan 4 pertanyaan dengan skala Likert (1–5) dan dari jawaban kuesioner yang dibagikan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.15
 Deskripsi Jawaban Item Pertanyaan Variabel *Reliability* (X_1)

No	Pertanyaan	Pilihan					Skor
		Sangat setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak setuju (2)	Sangat tidak setuju (1)	
1	Kemampuan karyawan	4	36	54	6	0	338
2	Jangka waktu bertransaksi	3	29	60	7	1	326
3	Kecermatan administrasi	8	40	47	4	1	350
4	Realisasi kredit	3	43	44	9	1	338

Sumber: Data yang diolah, 2008

Hasil deskripsi variabel *reliability* yang menjawab pertanyaan 1 (karyawan memiliki kemampuan dalam melayani nasabah kredit dengan baik) memiliki skor sebesar 338; menjawab pertanyaan 2 (jangka waktu yang dijanjikan dalam bertransaksi sudah dilakukan) memiliki skor 326; menjawab pertanyaan 3 (karyawan memiliki kecermatan dalam administrasi pencatatan dokumen) memiliki skor 350 dan menjawab pertanyaan 4 (realisasi kredit yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah) memiliki skor 338. Hasil ini menunjukkan bahwa dari 4 pertanyaan variabel *reliability* yang dinilai paling rendah oleh nasabah kredit perorangan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar adalah pertanyaan nomor 2 (jangka waktu yang dijanjikan dalam bertransaksi sudah dilakukan).

b. Deskripsi Variabel *Responsiveness* (X_2)

Tabulasi jawaban tentang variabel *responsiveness* menggunakan 5 pertanyaan dengan skala Likert (1–5) dan dari jawaban kuesioner yang dibagikan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.16
Deskripsi Jawaban Item Pertanyaan Variabel *Responsiveness* (X_2)

No	Pertanyaan	Pilihan					Skor
		Sangat setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak setuju (2)	Sangat tidak setuju (1)	
1	Kesigapan pemberian pinjaman	17	65	15	3	0	396
2	Sigap menangani keluhan nasabah	25	66	5	4	0	412
3	Layanan khusus diberikan kepada nasabah	24	65	11	0	0	413
4	Karyawan bekerja efisien dan profesional	28	64	8	0	0	420
5	Waktu layanan yang diberikan	10	39	44	6	1	351

Sumber: Data yang diolah, 2008

Hasil deskripsi variabel *responsiveness* yang menjawab pertanyaan 1 (karyawan memiliki kesigapan dalam melakukan transaksi pemberian pinjaman) memiliki skor sebesar 396; menjawab pertanyaan 2 (karyawan mampu dengan sigap menangani setiap keluhan dari nasabah kredit) memiliki skor 412; menjawab pertanyaan 3 (layanan khusus selalu diberikan kepada nasabah kredit perorangan meskipun karyawan sedang dalam kondisi sibuk) memiliki skor 413; menjawab pertanyaan 4 (karyawan bekerja secara efisien dan profesional demi kepentingan nasabah kredit perorangan) memiliki skor 420 dan menjawab pertanyaan 5 (waktu layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah kredit perorangan) memiliki skor 351. Hasil ini menunjukkan bahwa dari 5 pertanyaan variabel *responsiveness* yang dinilai paling rendah oleh nasabah kredit

perorangan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar adalah pertanyaan nomor 5 (waktu layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah kredit).

c. Deskripsi Variabel *Emphaty* (X_3)

Tabulasi jawaban tentang variabel *emphaty* menggunakan 4 pertanyaan dengan skala Likert (1–5) dan dari jawaban kuesioner yang dibagikan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.17
Deskripsi Jawaban Item Pertanyaan Variabel *Emphaty* (X_3)

No	Pertanyaan	Pilihan					Skor
		Sangat setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak setuju (2)	Sangat tidak setuju (1)	
1	Perhatian kepada nasabah secara individu dan sepenuh hati	7	51	34	8	0	357
2	Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dan intens kepada nasabah	11	40	40	8	1	352
3	Nasabah mendapat perhatian dan dilayani khusus setiap saat	18	47	31	4	0	379
4	Setiap ada acara-acara khusus nasabah diundang	16	43	30	10	1	363

Sumber: Data yang diolah, 2008

Hasil deskripsi variabel *emphaty* yang menjawab pertanyaan 1 (karyawan mampu memberikan perhatian kepada nasabah kredit perorangan secara individual dan sepenuh hati) memiliki skor sebesar 357; menjawab pertanyaan 2 (karyawan mampu menjalin komunikasi yang baik dan intens kepada seluruh nasabah kredit perorangan) memiliki skor 352; menjawab pertanyaan 3 (nasabah kredit perorangan selalu mendapat perhatian dan dilayani khusus setiap saat)

memiliki skor 379 dan menjawab pertanyaan 4 (setiap ada acara-acara khusus yang diadakan perusahaan, seluruh nasabah kredit perorangan selalu diundang) memiliki skor 363. Hasil ini menunjukkan bahwa dari 4 pertanyaan variabel *emphaty* yang dinilai paling rendah oleh nasabah kredit perorangan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar adalah pertanyaan nomor 2 (karyawan mampu menjalin komunikasi yang baik dan intens kepada seluruh nasabah kredit perorangan).

d. Deskripsi Variabel *Assurance* (X_4)

Tabulasi jawaban tentang variabel *assurance* menggunakan 4 pertanyaan dengan skala Likert (1–5) dan dari jawaban kuesioner yang dibagikan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.18
Deskripsi Jawaban Item Pertanyaan Variabel *Assurance* (X_4)

No	Pertanyaan	Pilihan					Skor
		Sangat setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak setuju (2)	Sangat tidak setuju (1)	
1	Perusahaan mampu memberikan kepercayaan	10	56	29	4	1	370
2	Karyawan mampu memberikan keramahan dan kesopanan	11	49	32	8	0	363
3	Karyawan mampu memberikan jaminan rasa aman dalam bertransaksi	15	48	34	3	0	375
4	Karyawan memiliki kualitas pengetahuan yang baik	12	45	32	10	1	357

Sumber: Data yang diolah, 2008

Hasil deskripsi variabel *assurance* yang menjawab pertanyaan 1 (perusahaan mampu memberikan kepercayaan dalam sistem

pemberian kredit) memiliki skor sebesar 370; menjawab pertanyaan 2 (karyawan mampu memberikan keramahan dan kesopanan melayani setiap nasabah kredit perorangan) memiliki skor 363; menjawab pertanyaan 3 (karyawan mampu memberikan jaminan rasa aman dalam bertransaksi) memiliki skor 375 dan menjawab pertanyaan 4 (karyawan memiliki kualitas pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan nasabah) memiliki skor 363. Hasil ini menunjukkan bahwa dari 4 pertanyaan variabel *assurance* yang dinilai paling rendah oleh nasabah kredit perorangan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar adalah pertanyaan nomor 2 (karyawan mampu memberikan keramahan dan kesopanan melayani setiap nasabah kredit perorangan).

e. Deskripsi Variabel *Tangibles* (X_5)

Tabulasi jawaban tentang variabel *tangibles* menggunakan 5 pertanyaan dengan skala Likert (1–5) dan dari jawaban kuesioner yang dibagikan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.19
Deskripsi Jawaban Item Pertanyaan Variabel *Tangibles* (X_5)

No	Pertanyaan	Pilihan					Skor
		Sangat setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak setuju (2)	Sangat tidak setuju (1)	
1	Fasilitas kantor sangat lengkap	6	54	34	6	0	360
2	Tempat parkir yang disediakan sangat memadai	14	36	42	8	0	356
3	Karyawan sangat rapi dengan seragam	22	48	26	4	0	388
4	Karyawan memiliki penampilan fisik dan	8	52	26	14	0	354

	mampu meyakinkan nasabah						
5	Gedung yang dimiliki terlihat kokoh dan meyakinkan	9	42	43	6	0	354

Sumber: Data yang diolah, 2008

Hasil deskripsi variabel *tangibles* yang menjawab pertanyaan 1 (fasilitas kantor yang dimiliki sangat lengkap) memiliki skor sebesar 360; menjawab pertanyaan 2 (tempat parkir yang disediakan untuk nasabah sangat memadai) memiliki skor 356; menjawab pertanyaan 3 (karyawan sangat rapi lengkap dengan seragam) memiliki skor 388; menjawab pertanyaan 4 (karyawan memiliki penampilan fisik yang menarik dan mampu meyakinkan nasabah kredit perorangan dengan baik) dan menjawab pertanyaan 5 (gedung yang dimiliki terlihat sangat kokoh dan meyakinkan nasabah untuk menggunakan kredit perorangan) memiliki skor 354. Hasil ini menunjukkan bahwa dari 5 pertanyaan variabel *tangibles* yang dinilai paling rendah oleh nasabah kredit perorangan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar adalah pertanyaan nomor 4 (karyawan memiliki penampilan fisik yang menarik dan mampu meyakinkan nasabah kredit perorangan dengan baik) dan pertanyaan nomor 5 (gedung yang dimiliki terlihat sangat kokoh dan meyakinkan nasabah untuk menggunakan kredit perorangan).

f. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabulasi jawaban tentang variabel kepuasan nasabah menggunakan 5 pertanyaan dengan skala Likert (1–5) dan dari jawaban kuesioner yang dibagikan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.20
Deskripsi Jawaban Item Pertanyaan Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	Pilihan					Skor
		Sangat setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak setuju (2)	Sangat tidak setuju (1)	
1	Kredit yang ditawarkan sangat menarik	16	28	48	7	1	351
2	Sistem komputerisasi dan teknologi berjalan dengan baik	19	35	36	7	3	360
3	Setiap layanan yang diberikan sangat memuaskan	24	29	30	14	3	357
4	Karyawan sangat cekatan dan teliti dalam melayani nasabah	21	35	29	15	0	362
5	Nasabah kredit perorangan mudah memperoleh informasi	15	34	32	19	0	345
6	Prosedur transaksi pemberian kredit mudah dan cepat	26	24	35	15	0	361

Sumber: Data yang diolah, 2008

Hasil deskripsi variabel kepuasan nasabah yang menjawab pertanyaan 1 (kredit yang ditawarkan kepada nasabah sangat menarik nasabah untuk menggunakan kredit) memiliki skor sebesar 351; menjawab pertanyaan 2 (sistem komputerisasi dan teknologi yang

digunakan dalam melayani nasabah kredit berjalan dengan baik) memiliki skor 360; menjawab pertanyaan 3 (setiap layanan yang diberikan kepada nasabah kredit perorangan sangat memuaskan) memiliki skor 357; menjawab pertanyaan 4 (karyawan sangat cekatan dan teliti dalam melayani nasabah kredit) memiliki skor 362; menjawab pertanyaan 5 (nasabah kredit mudah memperoleh informasi perihal jenis kredit yang ditawarkan) memiliki skor 345 dan menjawab pertanyaan 6 (prosedur transaksi pemberian kredit kepada nasabah perorangan mudah dan cepat. Hasil ini menunjukkan bahwa dari 6 pertanyaan variabel kepuasan nasabah yang dinilai paling rendah oleh nasabah kredit perorangan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar adalah pertanyaan nomor 5 (nasabah kredit perorangan mudah memperoleh informasi perihal jenis kredit).

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat ketepatan prediksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel IV.21
Hasil Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	60,75	6,438		9,437	,000		
	reliability	,566	,198	,237	2,853	,005	,954	1,049
	responsiveness	,630	,205	,252	3,073	,003	,979	1,022
	emphaty	,143	,156	,076	,915	,362	,954	1,048
	assurance	,005	,191	,002	,027	,978	,986	1,014
	tangibles	,949	,167	,468	5,667	,000	,963	1,038

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Data yang diolah, 2008

Tabel IV.21 dapat dibuat persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = 60,75 + 0,237X_1 + 0,252X_2 + 0,076X_3 + 0,002X_4 + 0,468X_5 + e$$

(0,000)** (0,005)** (0,003)** (0,362) (0,978) (0,000)**

Keterangan:

** = signifikan di tingkat kesalahan 5%

Interpretasi dari persamaan regresi linier berganda:

a = Konstanta sebesar 60,75, artinya bahwa jika variabel *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* tidak ada perubahan atau konstan maka kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar positif.

b₁= Koefisien regresi variabel *reliability* sebesar 0,237, artinya bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar. Hal ini menunjukkan apabila *reliability* ditingkatkan, maka kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar juga akan meningkat.

b_2 = Koefisien regresi variabel *responsiveness* sebesar 0,252, artinya bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar. Hal ini menunjukkan apabila *responsiveness* ditingkatkan, maka kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar akan meningkat.

b_5 = Koefisien regresi variabel *tangibles* sebesar 0,468, artinya bahwa variabel *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar. Hal ini menunjukkan apabila *tangibles* ditingkatkan, maka kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar juga akan meningkat.

7. Pengujian Hipotesis

a. Uji – t

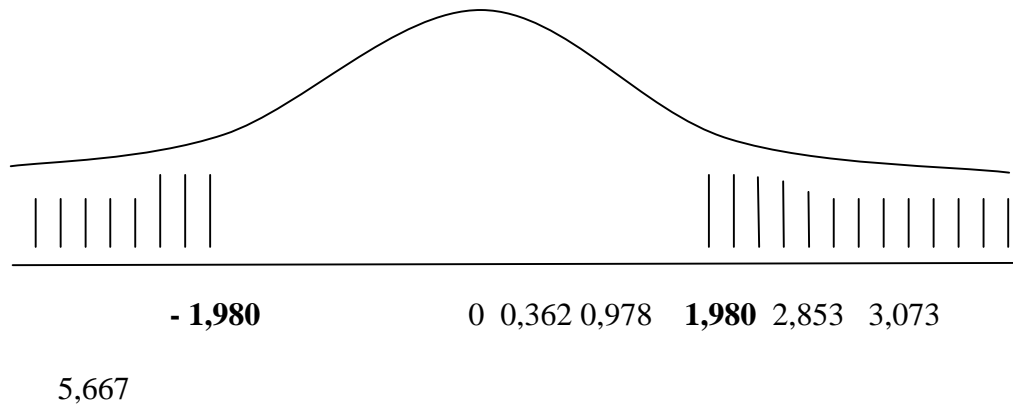
Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara individu *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* terhadap kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar.

Tabel IV.22
Hasil uji t

Variabel	t - hitung	t - tabel	Sig.
<i>Reliability</i> (X ₁)	2,853	1,980	0,005
<i>Responsiveness</i> (X ₂)	3,073	1,980	0,003
<i>Emphaty</i> (X ₃)	0,915	1,980	0,362
<i>Assurance</i> (X ₄)	0,027	1,980	0,978

<i>Tangibles</i> (X_5)	5,667	1,980	0,000
----------------------------	-------	-------	-------

Sumber: Data yang diolah, 2008



Tabel IV.22 dapat diketahui bahwa variabel *reliability*, *responsiveness* dan *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar, hasil ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} variabel *reliability* sebesar 2,853; *responsiveness* sebesar 3,073 dan *tangibles* sebesar 5,667 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,980 dengan nilai signifikansi variabel *reliability* sebesar 0,005; *responsiveness* sebesar 0,003 dan *tangibles* sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$, sedangkan variabel *emphaty* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar, hasil ini dapat dilihat nilai t_{hitung} variabel *emphaty* sebesar 0,915 dan *assurance* sebesar 0,978 lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,980 dengan nilai signifikansi variabel *emphaty* sebesar 0,362 dan *assurance* sebesar 0,978 lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$.

Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya variabel:

1. *Reliability* berupa meningkatnya kemampuan karyawan dalam melayani nasabah, jangka waktu yang dijanjikan dalam bertransaksi, kecermatan dalam bertransaksi dan realisasi kredit yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.
2. *Responsiveness* yang semakin meningkat terutama mengenai kesigapan dalam melakukan transaksi, kemampuan karyawan dalam menangani setiap keluhan dari nasabah, memberikan layanan khusus kepada nasabah kredit, kemampuan karyawan untuk bekerja secara efisien dan profesional, waktu layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat.
3. *Tangibles* yang semakin meningkat terutama dalam fasilitas kantor yang semakin lengkap, tempat parkir yang memadai, karyawan yang rapi, bersikap sopan dan selalu mengucapkan salam, karyawan yang memiliki penampilan fisik menarik dan gedung kantor yang terlihat sangat kokoh dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

b. Uji F

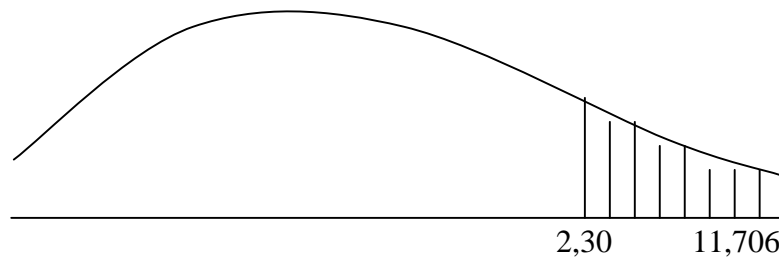
Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* secara simultan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah PD. BPR Bank

Daerah Kabupaten Karanganyar. Hasil uji F dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel IV.23
Hasil uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean square	F hitung	F tabel	Sig.
1 Regression	731,029	5	146,206	11,706	2.30	0,000 ^a
Residual	1174,011	94	12,489			
Total	1905,040	99				

Sumber: Data yang diolah, 2008



Tabel IV.23 di atas menunjukkan variabel *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar. Hasil ini dapat dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar $11,706 > F_{tabel}$ sebesar 2,30 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,050$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar sehingga apabila variabel *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* secara simultan meningkat maka kepuasan

nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar juga meningkat demikian pula sebaliknya.

c. Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.24

Hasil perhitungan uji R^2 (koefisien determinasi)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,619 ^a	0,384	0,351	3,53405

Sumber : Data yang diolah, 2008

Tabel IV.24 diatas menunjukkan bahwa angka *R Square* sebesar 0,384 yang dalam hal ini berarti variabel *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* mempengaruhi kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar sebesar 38,4%, sedangkan sisanya 61,6% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam model ini.

C. Pembahasan

1. Kebijakan konkrit yang dapat diterapkan oleh manajemen adalah apabila ada upaya peningkatan kepuasan nasabah Bank Daerah Kabupaten Karanganyar di masa yang akan datang maka dalam perencanaan strategik perlu memperhatikan variabel yang berpengaruh penting/signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar yaitu penekanan pada peningkatan:

- a. *Reliability* terutama terkait bank mampu memberikan janji dengan baik, bank cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah, bank memberikan pelayanan yang benar sejak pertama kali, bank memberikan layanan yang tepat waktu dan dalam melayani nasabah karyawan berusaha keras menghindari kesalahan.
- b. *Responsiveness* terutama terkait dengan pemberitahuan kepada nasabah dengan tepat ketika layanan akan dilaksanakan, bank memberikan layanan yang tepat dan segera, bank selalu memberikan bantuan kepada nasabah dan bank tidak akan terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan nasabah.
- c. *Tangibles* terutama terkait dengan peralatan (teknologi yang muktahir), kantor bank secara visual menarik, fasilitas fisik yang dimiliki (interior seperti meja/kursi dan eksterior seperti tempat parkir) harus tertata dengan bagus, bersih dan menyenangkan, fasilitas penunjang yang dimiliki harus memadai (seperti tersedia dengan lengkap komputer, telepon dan kendaraan bermotor), karyawan berpakaian bersih dan rapi serta berpenampilan menarik dan mempunyai media layanan yang menarik
- d. Namun untuk upaya peningkatan kepuasan nasabah Bank Daerah Kabupaten Karanganyar variabel *emphaty* dan *assurance* tersebut dipertahankan konstan maupun dikembangkan dalam upaya instansi untuk kebijakan peningkatan kepuasan anggota. Hal tersebut dapat diartikan secara positif bahwa responden atau nasabah memandang

bahwa *emphaty* dan *assurance* yang sudah ada menjadi suatu hal yang lumrah sehingga dengan *emphaty* dan *assurance* dalam kondisi apapun tidak mempengaruhi kepuasan nasabah maka dibiarkan konstan.

2. Secara bersama-sama variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan dapat digunakan sebagai ukuran peramalan peningkatan kepuasan nasabah sehingga untuk menjaga kepuasan nasabah dalam upaya meningkatkan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) terhadap bank lainnya maka upaya yang dilakukan secara bersama-sama meningkatkan pelayanan dilihat dari :
 - a. Fasilitas fisik terutama terkait dengan gedung atau bangunan yang memadai dan fasilitas fisik yang dimiliki (interior seperti meja/kursi dan eksterior seperti tempat parkir) harus tertata dengan bagus.
 - b. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan terutama terkait dengan waktu pelayanan yang disediakan sesuai dengan jadwal yang diberikan / diinformasikan kepada nasabah
 - c. Karyawan mampu memberikan saran/jalan keluar untuk memecahkan masalah yang dihadapi nasabah terutama dalam memenuhi plafon kredit sesuai keinginan nasabah, jangka waktu mulai pengajuan, proses sampai pencairan kredit maksimal 1 minggu dan persyaratan pengajuan yang tidak memberatkan konsumen.

3. *Tangibles* memiliki koefisien yang paling tinggi/dominan dapat diartikan bahwa variabel tersebut memiliki peran yang paling dominan untuk upaya peningkatan kepuasan nasabah sehingga manajemen dalam meningkatkan kepuasan nasabah lebih memprioritas dimensi *tangibles* terutama terkait dengan gedung atau bangunan yang memadai, fasilitas fisik yang dimiliki (interior seperti meja/kursi dan eksterior seperti tempat parkir) harus tertata dengan bagus, bersih dan menyenangkan, fasilitas penunjang yang dimiliki harus memadai (seperti tersedia dengan lengkap komputer, telepon dan kendaraan bermotor) yang dapat digunakan untuk menunjang operasional pelayanan nasabah menjadi skala prioritas utama dalam melakukan perbaikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di bab terdahulu, khususnya dalam analisis dan pembahasan selanjutnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil Uji t menunjukkan variabel *reliability*, *responsiveness* dan *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel *emphaty* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Hasil uji F menunjukkan terdapat pengaruh secara serempak antara *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* terhadap kepuasan nasabah.
3. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan hasil sebesar 0,351 berarti proporsi variasi variabel *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* mempengaruhi variasi variabel kepuasan nasabah sebesar 38,4%, sedangkan sisanya 61,6% menggambarkan adanya variasi bebas lain yang tidak dijelaskan dalam model ini.

B. Saran

1. Bank perlu segera meningkatkan penampilan dan kesopanan karyawan; mampu memberikan janji dengan baik dan kesediaan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah jika sewaktu-waktu diperlukan.
2. Hasil penelitian selanjutnya, sebaiknya tidak hanya mengkonsentrasikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan dalam melihat pengaruhnya terhadap kepuas⁶⁵ asumen, tetapi dapat menambah

variabel penelitian dengan melihat aspek kepercayaan nasabah (*trust*) dan keluhan nasabah (*complaint*).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi., 1998, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Cronin, J Joseph & S.A. Taylor., 1992, Measuring Service Quality: A Re-examination and Extention. *Journal of Marketing*, 12, 175-187
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Hani Handoko., 2000, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi I, Liberty, Yogyakarta
- Engel F James, Roger D. Blackwell dan Paul W. Miniard, 1990, *Perilaku Konsumen: Alih bahasa Budijanto*, Binarupa Aksara, Jakarta
- Gujarati, Damodar., 2003, *Ekonometrika Dasar*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- James, T.O., and Sasser, Jr., W.E, 1995, Why Satisfied Customers Defect, *Harvard Business Review*, Vol. 73, No. 6, Nov/Dec, pp. 88-99
- Karsono, 2005, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota sebagai Variabel Pemediasi, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 5, No. 2, hal. 183-196
- Kotler, P., 2003, *Marketing Management*, 11th Edition, Prentice Hall, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Kuntjoro, Mudrajad, 2001, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, Yogyakarta
- Makridakis, Spyros., S.C. Wheelwright dan V.E. McGee, 1999, *Metode dan Aplikasi Peramalan*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Muslich, Anshori dan Yulianto, 2002, Pengaruh Persepsi Pelanggan Tentang Kualitas Jasa Telepon Seluler Terhadap Kesetiaan Pelanggan, *Jurnal Penelitian Dinamika Sosial*, Lembaga Penelitian Universitas Airlangga, Surabaya, Vol. 3, No. 3, hal 34-54
- Parasuraman, A., Zeithaml V.A., and Leonard L. Berry, 1985, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, hal. 41-50

- Parasuraman, A. Valeri, A. Zeithaml, Leonard L. Berry, 1988, *Servqual: A Quality, Journal of Marketing*, Vol. 64, number 1 (spring), pemimpin. 12–40.
- Santoso, Singgih., 2000, *Buku Latihan SPSS: Statistik Parametrik*, PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta
- Sekaran, Uma, 2000, *Research Method For Business : A Skill building Approach*, Third Edition, New York, John Wiley & Son, Inc.
- Shergill G.S & Bing Li.M., 2002, *Internet banking an Empirical Investigation of a Trust and Loyalty Model For New Zealand Banks*, Massey University, Priavate Bag 102904, NSMC, Auckland, New Zealand
- Tjiptono, Fandy., 2000, *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 1999, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., and Parasuraman, A, 1996, The Behavioural Consequences of Service Quality, *Journal of Marketing*, Vol. 60, pp. 31– 46.

ANGKET/KUESIONER

I. KARAKTERISTIK NASABAH

Berilah tanda (V) pada jawaban yang anda anggap paling benar (satu jawaban saja).

1. Nama =
2. Jenis kelamin anda:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Umur anda sekarang:
 - a. 20 tahun kebawah

- b. 21-30 tahun
 - c. 31-40 tahun
 - d. 41-50 tahun
 - e. 51-60 tahun
 - f. 60 tahun keatas
4. Pekerjaan (profesi) anda:
- a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri/TNI
 - c. Pegawai BUMN
 - d. Pegawai Swasta
 - e. Pengusaha/Wira Usaha
5. Pendidikan anda:
- a. SD
 - b. SLTP
 - c. SLTA
 - d. Diploma
 - e. S1
 - f. S2
 - g. S3
6. Pendapatan / bulan
- a. < 5 juta
 - b. 5 – 10 juta
 - c. 11 – 15 juta
 - d. 16 – 20 juta
 - e. > 20 juta
7. Pengeluaran / bulan
- a. < 5 juta
 - b. 5 – 10 juta
 - c. 11 – 15 juta
 - d. 16 – 20 juta
 - e. > 20 juta

II. ANGKET PERTANYAAN

Petunjuk Menjawab Pertanyaan

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda silang (X) pada kotak yang ada untuk memberikan penilaian kondisi di PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar. Kategori penilaiannya sebagai berikut :

- Nilai 5 : Sangat setuju (SS)
- Nilai 4 : Setuju (S)
- Nilai 3 : Netral (N)
- Nilai 2 : Tidak setuju (S)

Nilai 1 : Sangat tidak setuju (STS)

A. Variabel *Reliability* (X_1) (Penilaian nasabah mengenai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan dapat dilihat dari ketepatan melaksanakan janji, dapat dipercaya, akurasi dalam pencatatan dokumen)

1. Menurut saya, PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar mampu memenuhi plafon kredit sesuai keinginan nasabah dengan jaminan sertipikat maksimal sebesar 100 juta, BPKB mobil maksimal 50 juta dan BPKB motor maksimal 10 juta.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

2. Menurut saya, jangka waktu mulai pengajuan, proses sampai pencairan kredit selama 1 – 2 minggu selalu berjalan sesuai keinginan nasabah kredit
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

3. Menurut saya, karyawan memiliki kecermatan dan ketepatan dalam persyaratan taksiran nilai jaminan dan administrasi pencatatan dokumen
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

4. Menurut saya, realisasi kredit yang diberikan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar sesuai dengan keinginan nasabah.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

B. Variabel *Responsiveness* (X_2) (Daya tanggap atau kesiapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap)

1. Menurut saya, karyawan memiliki kesigapan dalam melakukan transaksi angsuran pembayaran pinjaman
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

2. Menurut saya, karyawan mampu dengan sigap menangani setiap keluhan dari nasabah kredit terutama dalam mengisi blanko permohonan kredit
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

3. Menurut saya, layanan khusus selalu diberikan kepada nasabah kredit perorangan meskipun karyawan sedang dalam kondisi sibuk
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

4. Menurut saya, karyawan mampu bekerja secara efisien dan profesional demi kepentingan nasabah kredit perorangan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

5. Menurut saya, waktu layanan yang diberikan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar sesuai dengan keinginan nasabah kredit perorangan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

C. Variabel *Empathy* (X₃) (perhatian individual karyawan kepada nasabah kredit perorangan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar dan mengutamakan kebutuhan spesifik nasabah)

1. Menurut saya, karyawan mampu memberikan perhatian kepada nasabah kredit perorangan secara individual dan sepenuh hati.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

2. Menurut saya, karyawan mampu menjalin komunikasi yang baik dan intens kepada seluruh nasabah kredit perorangan terutama jika terjadi persyaratan yang belum lengkap oleh debitur
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

3. Menurut saya, nasabah kredit perorangan selalu mendapat perhatian dan dilayani khusus setiap saat ketika menyerahkan persyaratan yang sudah lengkap kepada karyawan bank
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

4. Menurut saya, setiap ada acara-acara khusus yang diadakan perusahaan, seluruh nasabah kredit perorangan selalu diundang
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

D. Variabel *Assurance* (X₄) (jaminan kenyamanan yang dirasakan atau diterima nasabah)

1. Menurut saya, perusahaan mampu memberikan kepercayaan dalam sistem pemberian kredit karena persyaratan yang mudah
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju

- e. Sangat tidak setuju
2. Menurut saya, karyawan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar mampu memberikan keramahan dan kesopanan melayani setiap nasabah kredit perorangan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
 3. Menurut saya, karyawan mampu memberikan jaminan rasa aman dalam bertransaksi
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
 4. Menurut saya, karyawan memiliki kualitas pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan nasabah terkait dengan persyaratan pengajuan kredit, jangka waktu pengembalian, besarnya bunga pinjaman dan prosedur pembayaran pinjaman yang harus dilakukan debitur
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

E. Variabel *Tangibles* (X₅) (Bukti langsung berupa keberadaan fasilitas kantor, tempat parkir, kerapian pakaian karyawan, penampilan fisik dan gedung menarik)

1. Menurut saya, fasilitas kantor yang dimiliki PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar sangat lengkap
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
2. Menurut saya, tempat parkir yang disediakan untuk nasabah kredit perorangan sangat memadai
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral

- d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
3. Menurut saya, karyawan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar ketika nasabah kredit perorangan datang sangat rapi lengkap dengan seragam PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar, bersikap sopan dan selalu mengucapkan salam (selamat pagi/siang/sore), menggunakan tanda pengenal serta bersikap ramah
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
4. Menurut saya, karyawan memiliki penampilan fisik yang menarik dan mampu meyakinkan nasabah kredit perorangan dengan baik
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
5. Menurut saya, gedung yang dimiliki PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar terlihat sangat kokoh dan meyakinkan nasabah untuk menggunakan kredit perorangan
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

F. Variabel Kepuasan Nasabah (Y) (penilaian nasabah setelah menggunakan jasa PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar)

1. Menurut saya, kredit yang ditawarkan kepada nasabah sangat menarik karena setiap 6 bulan sekali mendapat pengembalian bunga 10%
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

2. Menurut saya, sistem komputerisasi dan teknologi yang digunakan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar dalam melayani nasabah kredit perorangan berjalan dengan baik
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

3. Menurut saya, plafon setiap kredit yang diberikan kepada nasabah kredit perorangan dengan jaminan sertipikat maksimal sebesar 100 juta sangat memuaskan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

4. Menurut saya, karyawan sangat cekatan dan teliti dalam melayani nasabah kredit perorangan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

5. Menurut saya, nasabah kredit perorangan mudah memperoleh informasi perihal persyaratan yang harus dipenuhi debitur, jenis kredit yang ditawarkan dan jangka waktu pinjaman PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

6. Menurut saya, prosedur transaksi pemberian kredit kepada nasabah perorangan mudah dan cepat
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

III.SARAN DAN MASUKAN

Menurut saran Bapak/Ibu, apa yang perlu dibenahi dalam meningkatkan kepuasan nasabah kredit PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar

.....
.....
.....
.....

Alasannya.....
.....
.....
.....