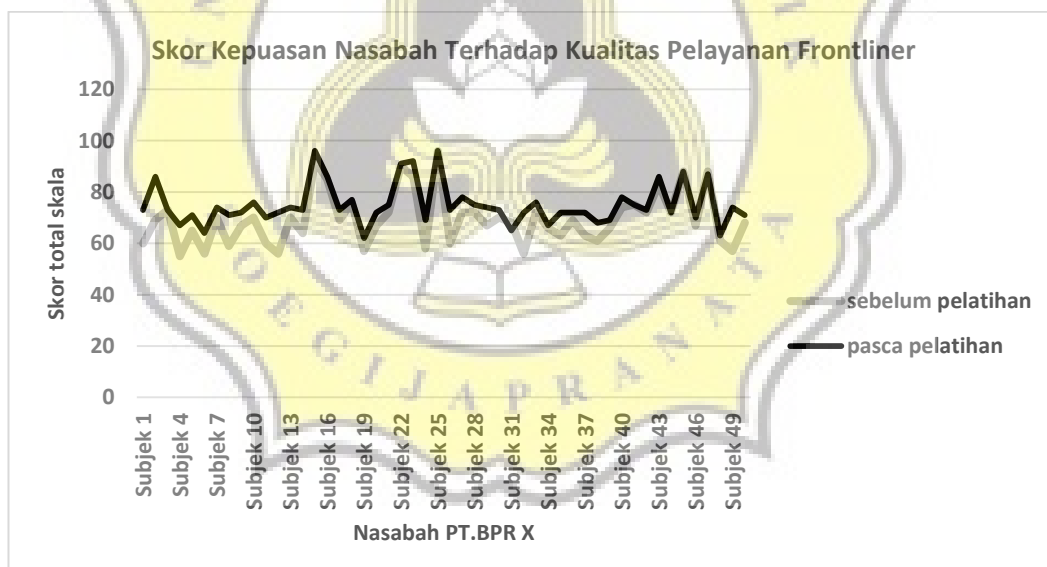


Evaluasi Hasil

Evaluasi level hasil mengukur bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan *frontliner* PT. BPR X setelah para *frontliner* diberikan pelatihan pelayanan prima. Evaluasi ini berbentuk skala berdasarkan variabel Kepuasan Konsumen yang terdiri dari tiga aspek, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Pada aspek kesesuaian harapan, peneliti menambahkan dimensi kualitas pelayanan untuk dapat mengukur kesesuaian harapan nasabah dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *frontliner*. Skala tersebut diberikan di awal penelitian sebelum pelaksanaan pelatihan dan 6 minggu setelah pelaksanaan pelatihan untuk mendapatkan data sebelum dan setelah pelatihan.

Hasil analisis data perbandingan keduanya menunjukkan nilai $t = -7.808$ dengan $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Nilai *Mean pre-test* sebesar 69.44 dan *Mean post-test* sebesar 74.96. Grafik hasil analisis data statistik ditunjukkan pada Gambar 6. sebagai berikut:



Gambar 6. Grafik total skor skala kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan

Hasil total skala kepuasan terhadap kualitas pelayanan terdiri dari tiga aspek pembentuk. Peneliti melakukan analisis mendalam pada tiap aspek pembentuk variabel untuk mengetahui perubahan yang terjadi terkait pengaruh pelatihan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Penjelasan lebih spesifik dari ketiga aspek pembentuk variabel kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan sebagai berikut:

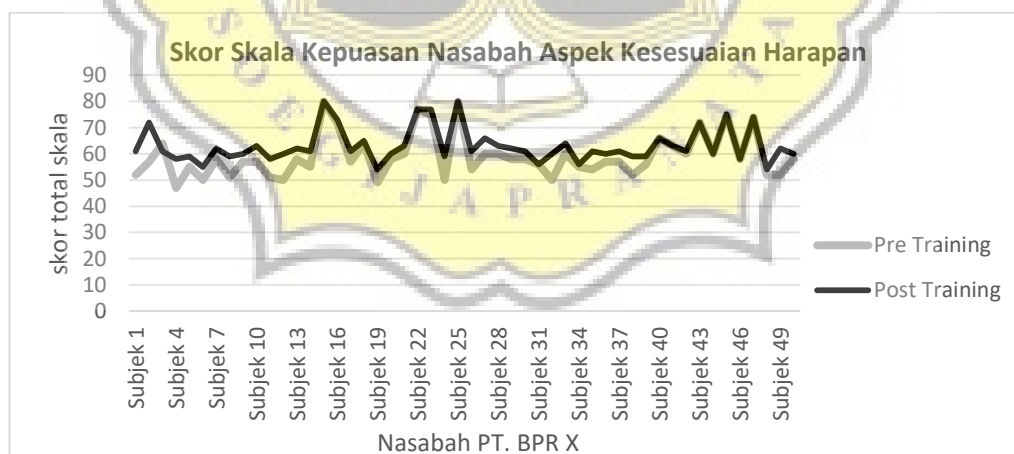
Aspek kesesuaian harapan

Aspek kesesuaian harapan terhadap dimensi kualitas pelayanan pada sebelum dan sesudah pelatihan dianalisis dengan teknik *paired sample t-test* dan memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Tabel Hasil Olah Data Uji Beda Skala Kepuasan Nasabah Aspek Kesesuaian Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan

Kesesuaian Harapan Dimensi Kualitas Pelayanan	Mean		t Score Pre-Post Training	Tarf Signifikansi ($p < 0.05$)
	Pre	Post		
<i>Tangibles</i>	12.24	13.04	-5.389	0.000
<i>Reliability</i>	11.60	12.32	-2.060	0,000
<i>Responsiveness</i>	11.30	12.08	-2.041	0.000
<i>Assurance</i>	12.26	13.02	-2.236	0.000
<i>Empathy</i>	11.82	12.62	-2.023	0.000

Secara bersama-sama dan keseluruhan dimensi kualitas pelayanan, aspek kesesuaian harapan dianalisis dengan teknik *paired sample t-test* dan memperoleh hasil $t = -7.348$ dengan $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Hal tersebut mengindikasikan bahwa ada perbedaan yang sangat signifikan dalam aspek kesesuaian harapan nasabah antara sebelum dan sesudah pelaksanaan pelatihan pelayanan prima pada *frontliner* PT.BPR X.

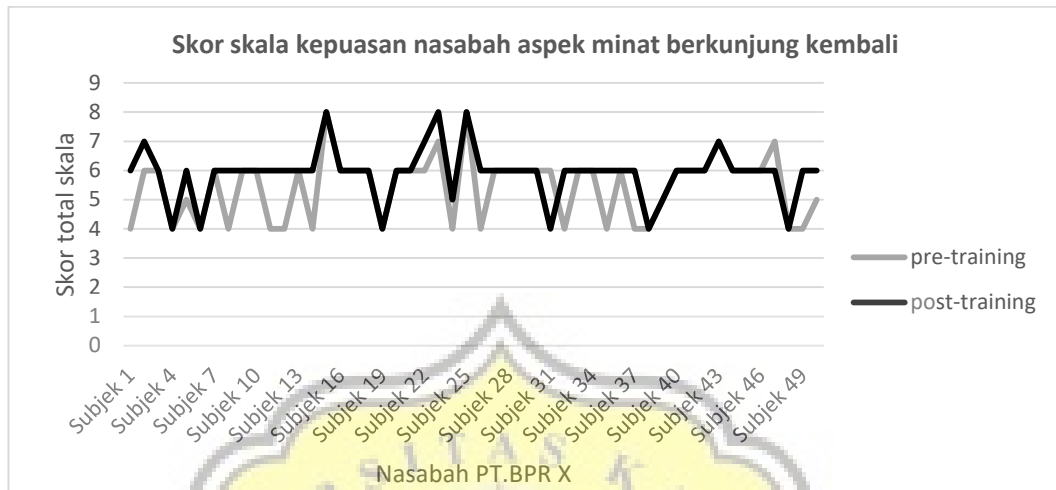


Gambar 7. Grafik skor skala kepuasan nasabah aspek kesesuaian harapan

Aspek Minat Berkunjung Kembali

Perbandingan aspek minat berkunjung kembali memperoleh hasil mean pre-training= 5.66 dan mean post-training= 5.98 dengan $t = -3.175$ dan $p = 0.003$ ($p < 0.05$). Hal ini mengindikasikan bahwa ada perbedaan yang signifikan dalam

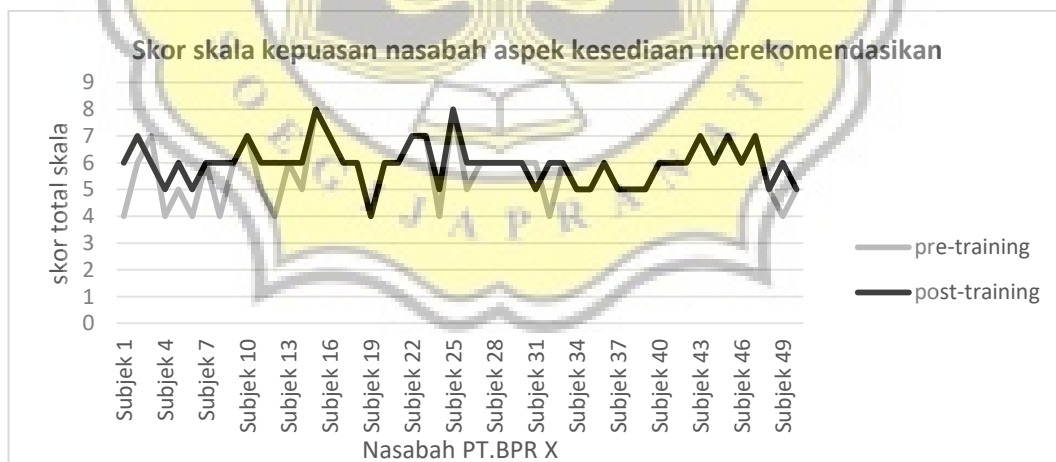
minat nasabah berkunjung kembali dan menggunakan ulang produk atau jasa PT. BPR X.



Gambar 8. Grafik skor skala kepuasan nasabah aspek minat berkunjung kembali

Aspek Kesiediaan Merekomendasikan

Hasil mean sebelum pelatihan = 5.44 dan mean setelah pelatihan = 5.90 dengan $t = -3.581$ dan $p = 0.001$ ($p < 0.05$). Hal ini mengindikasikan bahwa ada perbedaan yang signifikan dalam kesiediaan nasabah untuk merekomendasikan penggunaan produk atau jasa perbankan dari PT. BPR X kepada orang lain.



Gambar 9. Grafik skor skala kepuasan nasabah aspek kesiediaan merekomendasikan

Diskusi Pembahasan

Penelitian ini menguji efektivitas Pelatihan Pelayanan Prima pada *Frontliners* terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat X. Analisa data pada evaluasi hasil menunjukkan nilai $t = -7.808$ dengan $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Hasil nilai