

BAB IV :

HASIL DAN PEMBAHASAAN

4.1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa Bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang yang melakukan transaksi secara offline atau nasabah yang datang langsung ke Bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang untuk melakukan transaksi yang berjumlah 41 orang selama 2 minggu . Penelitian dilaksanakan pada tanggal 1 -14 Oktober 2022 dengan membagikan kuesioner kepada nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang yang melakukan transaksi secara offline atau nasabah yang datang langsung ke bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang dan kuesioner lengkap dikembalikan kepada peneliti pada tanggal 1 -14 Oktober 2022. Berikut merupakan data deskripsi responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan ,pekerjaan,pendapatan rata-rata,pengeluaran rata – rata, pertama kali mengenal BRI Cabang Pandanaran,Semarang dan lama menjadi nasabah bank rakyat indonesia. Berdasar keterangan tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa dari 41 responden nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran persentase terbesar adalah perempuan, dengan usia antara 31-40 tahun. Dari responden tersebut, sebagian besar berpendidikan sarjana dan mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta dengan jumlah rata rata pendapatan yang paling banyak di atas Rp.5000.000.dan pengeluaran rata -rata diatas Rp.3000.000 – Rp.5000.000. Kebanyakan responden mengenal bank BRI Cabang Pandanaran,Semarang dari staff bank. Dengan mayoritas responden yang lama menjadi nasabah bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang yaitu diatas 3 tahun

1. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frekuensi	Persen
Jenis Kelamin		
▪ laki –laki	19	46,3
▪ perempuan	22	53,7

(Sumber data primer yang diolah 2022)

Berdasarkan hasil data tabel 4.1 dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Dapat disimpulkan bahwa dari 41 responden, terdapat 19 responden laki-laki dengan persentase 46.3% dan 22 responden dengan persentase 53,7%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan jenis kelamin pada Bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang adalah perempuan

2. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2

Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Frekuensi	Persen
Usia		
▪ < 20 Tahun	8	19.5
▪ 20 Tahun - 30 tahun	14	34.1
▪ 31 Tahun - 40 tahun	10	24.4
▪ 41 Tahun -50 tahun	9	22.0

(Sumber data primer yang diolah 2022)

Berdasarkan hasil data tabel 4.2 dari usia responden berdasarkan usia. Dapat disimpulkan bahwa dari 41 responden, usia < 20 tahun ada sebanyak 8 responden dengan persentase 19,5%, usia 20-30 tahun sebanyak 14 responden dengan persentase 34,1 %, usia 31-40 tahun sebanyak 10 responden dengan persentase 24,4%, dan usia 41-50 tahun sebanyak 9 responden dengan persentase 22,0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan usia pada Bank BRI Cabang Pandanaran adalah usia 20-30 tahun.

3. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Tabel 4.3

Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

	Frekuensi	Persen
Pendidikan		
• SMA	13	31.7
• Sarjana	17	41.5
• Magister	9	22.0
• Doktor	2	4.9

(Sumber data primer yang diolah 2022)

Berdasarkan hasil data tabel 4.3 dari karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan. Dapat disimpulkan bahwa dari 41 responden, terdapat 13 responden dari SMA dengan persentase 31%, 17 responden dari Sarjana dengan persentase 41%, 9 responden dari Magister dengan persentase 22%, dan 2 responden dari Doktor dengan persentase 4,9%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Bank BRI Cabang Pandanaran adalah Sarjana

4. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.4

Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frekuensi	Persen
Pekerjaan		
• Pelajar / Mahasiswa	7	17.1
• Pegawai Swasta	5	12.2
• Guru / Dosen	8	19.5
• Wiraswasta	10	24.4
• PNS	9	22.0
• BUMN	2	4.9

(Sumber data primer yang diolah 2022)

Berdasarkan hasil data tabel 4.4 dari karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Dapat disimpulkan bahwa dari 41 responden, terdapat 7 responden dari Pelajar / Mahasiswa dengan persentase 17,1%, 5 responden dari Pegawai Swasta dengan persentase 12,2%, 8 responden dari Guru / Dosen dengan persentase 19,5%, 10 responden dari Wiraswasta dengan persentase 24,4%, 9 responden dari PNS dengan persentase 22,0% dan 2 responden dari BUMN dengan persentase 4,9% Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pekerjaan pada Bank BRI Cabang Pandanaran adalah Wiraswasta

5. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-Rata

Tabel 4.5

Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-Rata

	Frekuensi	Persen
Pendapatan Rata-Rata		
• <Rp. 500.000	4	9.8
• Rp. 500.000 –Rp. 1.500.000	5	12.2
• Rp. 1.500.000 –Rp.3.000.000	10	24.4
• Rp. 3.000.000 –Rp.5.000.000	10	24.4
• >Rp.5.000.000	12	29.3

(Sumber data primer yang diolah 2022)

Berdasarkan hasil data tabel 4.5 dari karakteristik responden berdasarkan pendapatan rata-rata. Dapat disimpulkan bahwa dari 41 responden, terdapat 4 responden dari <Rp. 500.000 dengan persentase 9,8%, 5 responden dari Rp500.000 –Rp. 1.500.000 dengan persentase 12,2%, 10 responden dari Rp. 1.500.000 – Rp.3.000.000 dengan persentase 24,4 %,10 responden dari Rp. 3.000.000 – Rp.5.000.000 dengan persentase 24,4%,dan 12 responden dari >Rp.5.000.000 dengan persentase 29,3% Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pendapatan rata-rata pada Bank BRI Cabang Pandanaran adalah >Rp.5.000.000.

6. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata – Rata

Tabel 4.6

Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata – Rata

	Frekuensi	Persen
Pengeluaran Rata – Rata		
• <Rp. 500.000	3	7.3
• Rp. 500.000 –Rp. 1.500.000	12	29.3
• Rp. 1.500.000 –Rp.3.000.000	3	7.3
• Rp. 3.000.000 –Rp.5.000.000	15	36.6
• >Rp.5.000.000	8	19.5

(Sumber data primer yang diolah 2022)

Berdasarkan hasil data tabel 4.6 dari karakteristik responden berdasarkan Pengeluaran Rata – Rata. Dapat disimpulkan bahwa dari 41 responden, terdapat 3 responden dari <Rp. 500.000 dengan persentase 7,3%, 12 responden dari Rp500.000 –Rp. 1.500.000 dengan persentase 29,3%, 3 responden dari Rp. 1.500.000 –Rp.3.000.000 dengan persentase 7,3 %,15 responden dari Rp. 3.000.000 –Rp.5.000.000 dengan persentase 36,6%,dan 8 responden dari >Rp.5.000.000 dengan persentase 19,5% Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan Pengeluaran Rata – Rata pada Bank BRI Cabang Pandanaran adalah Rp500.000 –Rp. 1.500.000.

7. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pertama kali mengenal Bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang

Tabel 4.7

Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pertama kali mengenal Bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang

	Frekuensi	Persen
Pertama kali mengenal Bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang		
• Televisi	5	8.1
• Brosur	3	4.8
• Tabloid	14	22.6
• Staff Bank	32	51.6
• Saudara	7	11.3
• Radio	1	1.6

(Sumber data primer yang diolah 2022)

berdasarkan hasil data tabel 4.7 dari karakteristik responden berdasarkan pertama kali mengenal Bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang pekerjaan. dapat disimpulkan bahwa dari 41 responden, terdapat 5 responden dari televisi dengan persentase 8,1%, 3 responden dari brosur dengan persentase 4,8%, 14 responden dari tabloid dengan persentase 22,6%, 32 responden dari staff bank dengan persentase 51,6%, 7 responden dari saudara dengan persentase 11,3% dan 1 responden dari radio dengan persentase 1,6% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pertama kali mengenal bank bri cabang pandanaran, Semarang pada Bank BRI Cabang Pandanaran adalah lewat staff bank.

8. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang

Tabel 4.1

Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang

	Frekuensi	Persen
Lama Menjadi Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang		
• < 1 tahun	7	17.1
• 1-3 tahun	9	22.0
• >3 tahun	25	61.0

(Sumber data primer yang diolah 2022)

Berdasarkan hasil data tabel 4.1 dari karakteristik responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang . Dapat disimpulkan bahwa dari 41 responden, terdapat 7 responden < 1 tahun dengan persentase 17.1% , 9 responden 1-3 tahun dengan persentase 22.0% dan 25 responden >3 tahun dengan persentase 61,0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang adalah >3 tahun

4.3 ANALISIS DESKRIPTIF

Data dalam analisis deskriptif menampilkan gambaran mengenai jawaban responden nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran atas pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Berdasarkan hasil tanggapan dari 41 orang responden tentang variabel – variabel penelitian, dengan analisis deskriptif mengukur skor rata-rata (*Arithmetic Mean*) dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance and Empathy*. Berdasarkan tabel 4.2, dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari beberapa dimensi yaitu *tangible* sebesar 4,30, *reliability* sebesar 4,26 , *responsiveness* besar 4,12 , *assurance* sebesar 4,13 dan *empathy* sebesar 4,48. Hal ini menunjukkan jika

variabel kualitas pelayanan yang ada Pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang sudah sangat baik

1. Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Yaitu Sebagai Berikut :
Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Hasil rekapitulasi tanggapan :

a. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Tangible*

Table 4.9

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Tangible*

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN					JUMLAH JAWABAN	RATA – RATA
	SS	S	N	TS	STS		
	5	4	3	2	1		
Dimensi <i>Tangible</i>							
1. Brosur berisi informasi yang lengkap	17	21	3	0	0	178	4,34
2. Tampilan brosur yang menarik	17	22	2	0	0	179	4,36
3. Brosur membantu nasabah dalam memahami produk atau layanan diberikan	17	22	2	0	0	179	4,36
4. Penampilan teller bank yang bersih	16	22	4	0	0	177	4,31
5. Penampilan teller bank yang rapi	17	21	3	0	0	178	4,34
6. karyawan bank yang menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)	15	23	3	0	0	176	4,29
7. Ruang transaksi bersih	17	21	3	0	0	178	4,34
8. Ruang transaksi perbankan yang nyaman	15	23	3	0	0	176	4,29
9. Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM)	15	22	4	0	0	175	4,26
10. Karyawan menciptakan suasana nyaman	16	20	5	0	0	175	4,26

11.Karyawan menyenangkan	17	20	4	0	0	177	4,31
12.Karyawan memberi senyum dan Salam	13	25	3	0	0	174	4,24
13.Melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan	16	21	4	0	0	176	4,29
Total	207	285	41	0	0	2298	4,30

(Sumber data primer yang diolah 2022)

Berdasarkan hasil data tabel 4.9 yang berkaitan dengan tanggapan responden terhadap dimensi *tangible*, dalam dimensi *tangible* terdapat 13 indikator pernyataan. Dapat disimpulkan bahwa dari 2298 total jumlah tanggapan responden, dapat diuraikan sebagai berikut jumlah skor responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebesar 207, responden yang memberikan tanggapan setuju sebesar 285, yang memberikan tanggapan netral sebesar 41, yang memberikan tanggapan tidak setuju nol dan sangat tidak setuju juga nol dengan jumlah rata-rata tanggapan pada dimensi *tangible* adalah 4,30.

b. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability*

Table 4.10

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability*

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN					JUMLAH JAWABAN	RATA – RATA
	SS	S	N	TS	STS		
	5	4	3	2	1		
Dimensi <i>Reliability</i>							
1. Karyawan cepat tanggap terhadap	13	25	3	0	0	174	4,25

permintaan nasabah							
2.Teller memberikan layanan dengan cepat	15	23	3	0	0	176	4,30
3. Teller memberikan layanan dengan cepat	15	23	3	0	0	176	4,25
4. Karyawan menunjukkan rasa percaya diri	14	23	4	0	0	174	4,27
5. Karyawan bersikap siap melayani /membantu nasabah	14	24	3	0	0	175	4,2
Total	71	118	16	0	0	875	4,26

(Sumber data primer yang diolah 2022)

Berdasarkan hasil data tabel 4.10 yang berkaitan dengan tanggapan responden terhadap dimensi *Reliability*, dalam dimensi *Reliability* terdapat 5 indikator pernyataan . Dapat disimpulkan bahwa dari 875 total jumlah tanggapan responden, dapat diuraikan sebagai berikut jumlah skor responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebesar 71, repoden yang memberikan tanggapan setuju sebesar 118, yang memberikan tanggapan netral sebesar 16, yang memberikan tanggapan tidak setuju nol dan sangat tidak setuju juga nol dengan jumlah rata-rata tanggapan pada dimensi *Reliability* adalah 4,26.

c. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness*

Table 4.11

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness*

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN					JUMLAH JAWABAN	RATA – RATA
	SS	S	N	TS	STS		
	5	4	3	2	1		
Dimensi <i>Responsiveness</i>							
1. Keramahan karyawan dalam melayani nasabah	8	29	4	0	0	168	4,09
2. Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	9	28	4	0	0	169	4,12
3. Karyawan mampu menciptakan hubungan baik dengan nasabah	9	28	4	0	0	169	4,12
4. Keamanan nasabah	10	27	4	0	0	170	4,14
Total	36	112	16	0	0	676	4,12

(Sumber data primer yang diolah 2022)

Berdasarkan hasil data tabel 4.11 yang berkaitan dengan tanggapan responden terhadap dimensi *Responsiveness*, dalam dimensi *Responsiveness* terdapat 4 indikator pernyataan . Dapat disimpulkan bahwa dari 676 total jumlah tanggapan responden, dapat diuraikan sebagai berikut jumlah skor responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebesar 36, repoden yang memberikan

tanggapan setuju sebesar 112, yang memberikan tanggapan netral sebesar 16, yang memberikan tanggapan tidak setuju nol dan sangat tidak setuju juga nol dengan jumlah rata-rata tanggapan pada dimensi *Responsiveness* adalah 4,12.

d. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Assurance*

Table 4.12

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Assurance*

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN					JUMLAH JAWABAN	RATA – RATA
	SS	S	N	TS	STS		
	5	4	3	2	1		
Dimensi <i>Assurance</i>							
1. Tempat parkir di BRI Cabang Pandanaran Semarang aman tidak ada pencuria	11	25	5	0	0	170	4,14
2. Simpanan nasabah di BRI Cabang Pandanaran Semarang terjamin keamanannya dengan garansi pengembalian untuk tabungan di bawah 1 milyar rupiah	10	26	5	0	0	169	4,12

3. BRI life sebagai program asuransi tabungan memberikan nilai yang optimal.	11	25	5	0	0	170	4,14
Total	32	76	15	0	0	509	4,13

(Sumber data primer yang diolah 2022)

Berdasarkan hasil data tabel 4.12 yang berkaitan dengan tanggapan responden terhadap dimensi *Assurance*, dalam dimensi *Assurance* terdapat 3 indikator pernyataan . Dapat disimpulkan bahwa dari 509 total jumlah tanggapan responden, dapat diuraikan sebagai berikut jumlah skor responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebesar 32, repoden yang memberikan tanggapan setuju sebesar 76, yang memberikan tanggapan netral sebesar 15, yang memberikan tanggapan tidak setuju nol dan sangat tidak setuju juga nol dengan jumlah rata-rata tanggapan pada dimensi *Assurance* adalah 4,13.

e. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Empathy*

Table 4.13

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Empathy*

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN					JUMLAH JAWABAN	RATA – RATA
	SS	S	N	TS	STS		
	5	4	3	2	1		
Dimensi <i>Empathy</i>							
1. Memahami kebutuhan spesifik pelanggan	20	21	0	0	0	184	4,48
2. Memperlakukan pelanggan penuh perhatian	21	20	0	0	0	185	4,51

3.	Tidak membedakan status sosial pelanggan	19	22	0	0	0	183	4,56
TOTAL		60	63	0	0	0	552	4,48

(Sumber data primer yang diolah 2022)

Berdasarkan hasil data tabel 4.13 yang berkaitan dengan tanggapan responden terhadap dimensi *Empathy*, dalam dimensi *Empathy* terdapat 3 indikator pernyataan. Dapat disimpulkan bahwa dari 552 total jumlah tanggapan responden, dapat diuraikan sebagai berikut jumlah skor responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebesar 60, responden yang memberikan tanggapan setuju sebesar 63, yang memberikan tanggapan netral nol, yang memberikan tanggapan tidak setuju nol dan sangat tidak setuju juga nol dengan jumlah rata-rata tanggapan pada dimensi adalah 4,48.

2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Berikut hasil rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.14

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN					JUMLAH JAWABAN	RATA – RATA
	SS	S	N	TS	STS		
	5	4	3	2	1		
1.Tentang kualitas produk atau layanan yang ditawarkan oleh bankBRI Pandanaran Semarang.	15	24	2	0	0		

2. Produk atau layanan yang tersedia di bank BRI Pandanaran Semarang	15	24	2	0	0	177	4,31
3. Faktor yang paling berpengaruh dari persepsi harga terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk atau layanan di bank BRI Pandanaran Semarang.	9	27	5	0	0	168	4,09
4. Harga dari produk atau layanan di Bank Cabang BRI Pandanaran Semarang.	9	23	9	0	0	164	4,00
5. Cara mempromosi produk atau layanan di bank BRI Pandanaran Semarang.	16	22	3	0	0	177	4,31
6. Media promosi yang digunakan untuk memasarkan produk atau layanan	14	24	3	0	0	175	4,26

di bank BRI Pandanaran Semarang.						
7. Faktor lokasi dapat mempengaruhi nasabah menggunakan produk atau jasa suatu bank	16	20	5	0	0	175
8. Lokasi bank BRI Pandanaran Semarang	15	22	4	0	0	175
9. Bentuk layanan yang diberikan oleh bank BRI Pandanaran Semarang.	9	29	3	0	0	170
10. Nasabah puas dengan jaminan pelayanan yang diberikan oleh bank BRI Pandanaran Semarang.	11	27	3	0	0	172
11. Fasilitas yang ada di bank BRI Pandanaran Semarang.	12	22	7	0	0	169
12. Keadaan peralatan yang ada	10	23	8	0	0	166

di Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang disediakan sudah memadai							
13. Suasana di di bank BRI Pandanaran	12	23	6	0	0	170	4,14
TOTAL	163	310	60	0	0	2235	4,2

(Sumber data primer yang diolah 2022)

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat diketahui jika rata-rata jawaban responden untuk variabel kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 4,2. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah (Y) berada pada posisi sangat setuju artinya nasabah sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI, Cabang Pandanaran.

4.4 Regresi Linier Berganda Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis pada penelitian ini adalah teknik regresi linier berganda. Metode ini digunakan untuk mencari hubungan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Pandanaran. Peneliti menggunakan bantuan program *statistical packages for social science* (SPSS for windows versi 21.0 untuk perhitungan uji hipotesis. Hasil analisis Regresi Linier Berganda Linier Berganda dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.4

Regresi Linier Berganda Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.262	3.780		2.979	.005
Tangible	.167	.130	.233	1.282	.208
Reliability	-.148	.476	-.076	-.311	.758
Responsiveness	.928	.254	.390	3.659	.001
Assurance	.976	.458	.316	2.132	.040
Empathy	.763	.332	.217	2.300	.028

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

(Sumber data primer yang diolah 2022)

$$Y = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) + b_4(X_4) + b_5(X_5) + e$$

$$Y = 11,262 + 0,167X_1 - 0,148X_2 + 0,928X_3 + 0,976X_4 + 0,763X_5 + e$$

Keterangan

- Y : Kepuasan Nasabah
a : Konstan
b₁, b₂, b₃, b₄, b₅ : Koefisien Regresi
X₁ : Dimensi *Tangible*
X₂ : Dimensi *Reliabilitas*
X₃ : Dimensi *Responsiveness*
X₄ : Dimensi *Assurance*
X₅ : Dimensi *Empathy*

e

: *Standard Error*

Konstanta (a) adalah sebesar 11,262, ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan atau nilai $X = 0$ dianggap konstan, maka nilai kepuasan nasabah sebesar 11,262.

- 1) Nilai koefisien regresi dimensi *Tangible* (X1) bernilai positif sebesar 0,167. Artinya jika terjadi peningkatan atau penambahan kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,167 dan jika angka ini bernilai negatif maka kualitas pelayanan akan menurun sebesar 0,167.
- 2) Nilai koefisien regresi dimensi *Reliabilitas* (X2) bernilai negatif sebesar -0,148. Artinya jika terjadi penurunan dan pengurangan -0,148 maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 1 dan jika angka ini bernilai positif 0,148 maka kualitas pelayanan akan naik sebesar 0,167.
- 3) Nilai koefisien regresi dimensi *Responsiveness* (X3) bernilai positif sebesar 0,928. Artinya jika terjadi peningkatan atau penambahan kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,928 dan jika angka ini bernilai negatif maka kualitas pelayanan akan menurun sebesar 0,928.
- 4) Nilai koefisien regresi dimensi *Assurance* (X4) bernilai positif sebesar 0,976. Artinya jika terjadi peningkatan atau penambahan kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,976 dan jika angka ini bernilai negatif maka kualitas pelayanan akan menurun sebesar 0,976.
- 5) Nilai koefisien regresi dimensi *Empathy* (X5) bernilai positif sebesar 0,763. Artinya jika terjadi peningkatan atau penambahan kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah juga

akan meningkat sebesar 0,763 dan jika angka ini bernilai negatif maka kualitas pelayanan akan menurun sebesar 0,763.

- 6) *Standard Error* sebesar 3,780 menunjukkan data yang diberikan hanya akan mengalami penyimpangan sebesar 3,780 dari skala 1. Semakin kecil angka standar errornya maka kemungkinan penyimpangannya juga akan semakin kecil, artinya data yang diberikan akan semakin akurat.

4.4.1. Uji T

Uji T pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variabel dependen. Besarnya angka t tabel dengan ketentuan sig 0,05 dan dk = (n-1) yaitu (41-1) = 40 sehingga diperoleh ketentuan nilai t tabel sebesar 2,021.

1. T hitung sebesar 1,282 yang artinya $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ (1.282 < 1,683) dengan tingkat signifikansi 0,208. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2, tidak diterima, yang artinya dimensi *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran.
2. T hitung sebesar 0,311 yang artinya $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ (0,311 < 1,683) dengan tingkat signifikansi 0,758 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 , tidak diterima, yang artinya dimensi *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran.
3. T hitung sebesar 3.659 yang artinya $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ (3.659 > 1683) dengan tingkat signifikansi 0,001. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima, yang artinya *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran.

4. T hitung sebesar 2,132 yang artinya $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2,132 > 1,683$) dengan tingkat signifikansi 0,040. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_5 diterima, yang artinya *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran.

5. T hitung sebesar 2,300 yang artinya $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2,300 > 1,683$) dengan tingkat signifikansi 0,028. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_5 diterima, yang artinya *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran

4.4.2. Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama menjelaskan variabel dependen. Analisis uji F dilakukan dengan membandingkan $f \text{ hitung}$ dengan $f \text{ tabel}$. Namun sebelum membandingkan nilai F tersebut, harus ditentukan tingkat kepercayaan ($1 - \alpha$) dan derajat kebebasan (degree of freedom) = $n - (k + 1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai α yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,05. Dari tabel 4.6, diketahui bahwa nilai F hitung sebesar $31,030 > 2,49$ atau sig sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran.

Adapun hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.6

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	888.654	5	177.731	31.030	.000 ^b
	Residual	200.468	35	5.728		
	Total	1089.122	40			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Responsiveness, Tangible, Reliability

(Sumber data primer yang diolah 2022).

4.5. Hasil Dan Pembahasan

Menurut Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau nasabah. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, maka kualitas layanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif oleh nasabah. Begitu juga sebaliknya, apabila layanan yang dirasakan lebih jelek dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk atau negatif.

Berdasarkan hasil analisis data primer yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden dan telah diuji, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah menghasilkan kesimpulan yaitu pengujian hipotesis dengan uji t dan uji f sebagai berikut :

1. Dari uji f dapat diketahui f hitung $>$ f tabel ($31,030 > 2,49$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *empathy* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang dan diketahui besarnya R Square 0,816. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *empathy* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang sebesar 81,6% selebihnya dijelaskan dimensi lain diluar yang diteliti penelitian ini. Dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang
2. Untuk dimensi *Tangible*, nilai t tabel menunjukkan angka 1,683 sedangkan nilai t hitung 1,282 sehingga t hitung $<$ t tabel ($1,282 < 1,683$) maka H_2 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang dengan kata lain dimensi *Tangible* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang namun dalam hal ini nasabah lebih mementingkan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dari pada bukti fisik yang diberikan oleh pihak bank sebab semua Bank BRI mempunyai standar yang sama. Hal ini juga dijelaskan oleh peneliti sebelumnya yaitu oleh Muammar Arif Setyawan (2015).
3. Untuk dimensi *Assurance*, nilai t tabel menunjukkan angka 1,683 sedangkan nilai t hitung 0,311 sehingga t hitung $<$ t tabel ($0,311 < 1,683$) maka H_3 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang dengan

kata lain dimensi *Assurance* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang Namun para nasabah yang mengisi kuesioner ini merasa bahwa Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang memiliki kelebihan dari segi pelayanan produk Brimo yang ditawarkan oleh Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang hal ini juga dijelaskan oleh penelitian sebelumnya yaitu Sigit Haryanto (2013) bahwa produk yang ditawarkan oleh Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang sama dengan Bank BRI Cabang lainnya atau dengan kata lain produk yang ditawarkan oleh Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada di BRI.

4. Untuk dimensi *Responsiveness*, nilai t tabel menunjukkan angka 1,683 sedangkan nilai t hitung 3,659 sehingga $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($3,659 > 1,683$) maka H_4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Responsiveness* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang dengan kata lain dimensi *Responsiveness* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang.
5. Untuk dimensi *Assurance*, nilai t tabel menunjukkan angka 1,683 sedangkan nilai t hitung 2,132 sehingga $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2,132 > 1,683$) maka H_4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang dengan kata lain dimensi *Assurance* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang.
6. Untuk dimensi *Empathy* , nilai t tabel menunjukkan angka 1,683 sedangkan nilai t hitung 2,132 sehingga $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2,132 > 1,683$) maka H_4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang dengan kata lain dimensi *Empathy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang.

Hal tersebut didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Muammar Arif Setyawan (2015), dan Sigit Haryanto (2013) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Dengan demikian, dari penjelasan secara teori dan hasil statistik diketahui bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan dari Bank BRI, Cabang Pandanaran maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh Bank BRI, Cabang Pandanaran.