

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Pemegang Tabungan Simpeda Bank Kalsel Cabang Tanjung)

Fitri Hernadi¹, Dwi Wahyu Artiningsih², Maryono¹

1. Mahasiswa Magister Ilmu Administrasi Bisnis, Fisip Unlam Banjarmasin
2. Dosen Magister Ilmu Administrasi Bisnis, Fisip Unlam Banjarmasin
Jl. Brigjend H. Hasan Basry Kompleks Kampus Unlam Banjarmasin
Telp/Fax (0511) 3304968

ABSTRACT

Purpose of the research is to knowing and analyze quality of service is measured based on the physical aspects of the service and non-physical aspects have an influence of the partially on customer satisfaction, it has an influence of simultaneously, and from the two aspects, which aspect is more dominant on customer satisfaction holder Simpeda Savings Bank Kalse Branch Tanjung.

The research approach used is quantitative with explanatory research type and research location is on Bank Kalsel Branch Tanjung. The population of research is customer holders Bank Kalsel Branch Tanjung with a total sample of 100 respondents. Analysis of the data using Multiple Linear Regression analysis techniques, to test the influence of simultaneous use test F and to test partial influence used T Test at significance level 0.05.

Results of research proved that the quality of service which measured base on physical aspect and non-physical aspect have an effect partially where the data processed using the T test found that the number T count for non-physical aspects of 2,522 and T count for the physical aspect of 2,821 while the T table known for 1.661 or if it compared to the count $T > T$ table can be concluded that there is a partial influence both aspects on customer satisfaction. Physical aspects and non-physical aspects also influence simultaneously on customer satisfaction which evidenced by the results of the F test where from the data processing obtained value of F count of 35 455 and the F table at 3,090 so F count $> F$ table or it can be concluded that the physical aspect and the non-physical aspects have a simultaneous influence on customer satisfaction. The physical aspect is the dominant aspect because it has value T count is higher than T count the non-physical aspects which prove that the physical aspect has a dominant influence on customer satisfaction holder Simpeda Savings Bank Kalsel Branch Tanjung.

From the result of research found that the physical aspect is dominant aspects that give an influence to customer satisfaction, different from results of previous research where the non-physical aspect is a more dominant aspect in influencing customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

1. Latar Belakang

Perbankan memiliki peran penting sebagai salah satu motor penggerak perekonomian bangsa. Memburuknya kinerja perbankan akan berdampak negatif terhadap perkembangan perekonomian, sehingga perbankan menjadi suatu lembaga yang *high regulated* dan terus menerus diawasi dalam operasionalnya oleh lembaga pengawasan yakni Bank Indonesia. Peran perbankan sebagai lembaga keuangan sangat besar pengaruhnya dalam kehidupan perekonomian, disamping sebagai lembaga yang menyelenggarakan lalu lintas pembayaran, dengan fungsi intermediasi yang menjadi kewajiban akan mampu membangkitkan dan

mendorong perkembangan perekonomian masyarakat.

Dari data Bank Indonesia per Juni 2012 bahwa jumlah Bank Umum yang beroperasi di Indonesia berjumlah 120 bank dan 1.667 Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Dengan jumlah tersebut maka terdapat ribuan kantor-kantor cabang yang tersebar diseluruh pelosok Indonesia. Persaingan yang dihadapi lembaga perbankan saat ini sangat ketat (*hyper competition*) terutama dalam memenuhi liquiditas bank. Melakukan inovasi produk dan menciptakan alternatif produk terus ditawarkan perbankan untuk mempertahankan dan meraih nasabah, hal tersebut disebabkan karena dari segi suku bunga yang tidak lagi menggiurkan bagi nasabah karena terus

mengalami penurunan. Dengan kondisi tersebut mendorong lembaga perbankan untuk membuat strategi pemasaran yang tidak lagi menggunakan konsep *direct selling* tetapi menjadi *Total Relationship Marketing* yaitu pemasaran yang berbasis pada hubungan, jaringan dan interaksi.

Bank yang telah beroperasi di Kalimantan Selatan saat ini berjumlah 30 bank dengan kantor cabang yang tersebar sebanyak 69 kantor cabang dan cabang pembantu sebanyak 242 buah. Dengan banyaknya bank yang beroperasi tersebut membuat iklim persaingan jasa perbankan di daerah ini cukup ketat, jenis produk dan fasilitas serta suku bunga yang ditawarkan setiap bank hampir sama dan memiliki keunggulan masing-masing namun yang membedakan dan mampu menjadi daya tarik bagi konsumen adalah bagaimana bank memberikan pelayanan yang prima bagi mereka, sehingga nasabah merasa nyaman, mudah, dan segala kebutuhan mereka terpenuhi dalam setiap bertransaksi. Pentingnya kualitas pelayanan bagi nasabah sangat disadari bagi perbankan, sehingga saat ini setiap bank memiliki pedoman kualitas pelayanan yang juga menjadi ukuran kinerja yang secara periodik selalu dinilai dan dievaluasi oleh pihak internal bank.

Dinamika perbaikan kualitas terletak pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), sehingga perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan pelanggan (nasabah). Pelayanan yang berkualitas ukurannya ada lima dimensi yaitu dimensi bukti fisik (*wujud/tangibles*), dimensi keadaan (*reliabilitas*), dimensi ketanggapan (*responsif*), dimensi Keterjaminan (Kepastian) dan dimensi Empati (*Empathy*). (Lupiyoadi, 2006:236). Disamping itu dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga diperlukan 4 (empat) elemen tambahan dari bauran pemasaran yang sangat penting dan harus selalu dijaga oleh penyedia jasa perbankan, yaitu *people* (orang), *physical evidence* (bukti fisik), *process* (proses), dan *customer service* (Tjiptono, 2005:32).

Bank Kalsel sebagai salah satu perusahaan jasa perbankan yang beroperasi di Tanjung kab. Tabalong berusaha secara konsisten untuk terus meningkatkan pencapaian kualitas layanan agar tidak tertinggal dengan bank lain, dengan menerapkan pembenahan terhadap kualitas pelayanan baik dari aspek Non Fisik yaitu; *Security, Costumer Service, Teller*, dan

Operator telepon juga pembenahan dan peningkatan pada aspek Fisik yang meliputi ; kelengkapan peralatan dalam ruangan, kenyamanan ruangan, Toilet dan wastafel serta Ruang ATM. Selain itu dilakukan pula penyempurnaan fisik penampilan Bank dan sarana pendukung Bank agar memenuhi standar perusahaan jasa yang profesional. Dari sisi internal terus menerus dilakukan *role play* terhadap petugas-petugas *Front Office* yang melakukan kontak langsung dengan nasabah sehingga menjadi suatu standar perilaku dan tata cara dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan data yang diperoleh pada Bank Kalsel Kantor Cabang Tanjung bahwa posisi Dana Pihak Ketiga (DPK) masih didominasi oleh Tabungan terutama Produk Tabungan Simpeda dimana berdasarkan data Bulan Desember 2012 bahwa DPK yang dihimpun adalah sebesar Rp.225 Milyar dengan komposisi penempatan pada Giro sebesar Rp.100 Milyar atau 44.61%, Tabungan sebesar Rp.109 Milyar atau 48,23% dan Deposito sebesar Rp.16 Milyar atau 7.16%. Khusus produk tabungan didominasi oleh Produk Tabungan Simpeda yaitu sebesar Rp.93 Milyar atau 85.30% dari jumlah posisi dana tabungan dan dengan jumlah nasabah sebanyak 8.140 orang dan sisanya yaitu 14.7% ditempatkan pada produk-produk tabungan lainnya di Bank Kalsel.

Dengan memperhatikan latar belakang tersebut, maka dianggap perlu untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan kualitas layanan Bank Kalsel dengan menggunakan aspek-aspek layanan yang mengadopsi dari teori *servqual* yang ditulis oleh Parasuraman *et.al* dengan judul "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pemegang Tabungan Simpeda di Bank Kalsel Kantor Cabang Tanjung)*".

2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan yang diukur berdasarkan aspek layanan Fisik dan Non Fisik mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pemegang Tabungan Simpeda di Bank Kalsel Kantor Cabang Tanjung.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan yang diukur berdasarkan aspek layanan fisik dan non fisik mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pemegang Tabungan Simpeda di Bank Kalsel Kantor Cabang Tanjung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis, antara aspek layanan yaitu aspek fisik dan aspek non fisik, aspek mana yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pemegang Tabungan Simpeda di Bank Kalsel Kantor Cabang Tanjung

3. Tinjauan Pustaka

Beberapa peneliti dalam bidang jasa telah mengembangkan beberapa model kualitas jasa, namun pada penelitian ini didasarkan pada model peneliatian The Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml bahwa kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan jasa yang diterima pelanggan. Model kualitas jasa ini merupakan suatu konsep untuk memahami mengapa sampai terjadi kegagalan dalam kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan perbandingan (*Comparative Approach*) dalam mengidentifikasi dan mengukur dimensi-dimensi kunci dari konsep kualitas jasa. Salah satu factor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. *Servqual* menghasilkan suatu metode pengukuran kualitas jasa berdasarkan perbandingan antara persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*Expected Service*). Jika layanan yang diterima konsumen lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan

bermutu. Jika layanan yang diterima konsumen kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Tetapi apabila layanan sama dengan yang diharapkan maka layanan disebut memuaskan. Dengan demikian *Service Quality* menurut Parasuraman seperti yang dikutip Rambat Lupiyadi (2001) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

Dari sisi internal Bank Kalsel, kualitas layanan dapat dilihat dari 3 (tiga) aspek, yaitu aspek *fisik* (sarana dan prasarana), aspek *Non Fisik (Manusia)* dan aspek *process* (system dan prosedur). Dari ketiga aspek layanan tersebut, berdasarkan *customer experience* atau pengalaman yang langsung dapat dilihat dan dirasakan nasabah pada saat bertransaksi dan merasakan pelayanan di Bank Kalsel adalah aspek *fisik* dan aspek *non fisik*, sehingga aspek proses tidak dijadikan indikator dalam menilai kualitas layanannya.

Pengukuran tingkat kualitas layanan nasabah yang dilakukan oleh Bank Kalsel melalui *Mystery Shopper (MS)* dan mengacu pada *Market Research Indonesia (MRI)* merupakan penilaian melalui pendekatan *customer experience* yang meliputi 8 (delapan) aspek, yang terbagi ke dalam 2 (dua) bagian, yaitu :

- a. Aspek Non Fisik
 1. Petugas *Customer Service*
 2. Petugas Teller
 3. Petugas Satpam
 4. *Handling* Telepon (operator)
- b. Aspek Fisik/Sarana Prasarana
 1. Kenyamanan Ruangan
 2. Peralatan Dalam Ruangan
 3. Toilet
 4. ATM

Tabel 1 menunjukkan perbandingan aspek layanan Bank Kalsel dengan skala servqual oleh Parasuraman.

Tabel 1 Perbandingan Skala Servqual dengan Aspek Layanan Bank Kalsel

VARIABEL UTAMA	SUB VARIABEL	KONSEP VARIABEL	ASPEK LAYANAN BANK KALSEL (Buku Pedoman Pelayanan Nasabah Bank Kalsel)
Kualitas Jasa (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry di dalam Kotler (2007;55-56))	<i>Tangibles</i> (Keberwujudan)	Seluruh fasilitas fisik yang dapat dilihat nasabah	Fisik (peralatan, kenyamanan, ATM, toilet)
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan menghasilkan jasa yang sesuai dengan yang dijanjikan dan dapat diandalkan	Non Fisik (<i>customer service, teller, handling telephone/handling complain</i>).
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kesediaan dan kesiapan membantu nasabah, kecepatan dan ketetapan dalam menghasilkan jasa	Non Fisik (satpam, <i>customer service, teller, handling telephone/handling complain</i>).
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kemampuan, keterampilan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh setiap pegawai	Non Fisik (satpam, <i>customer service, teller</i>).
	<i>Empathy</i> (Empati)	Perhatian, mampu berkomunikasi dan mampu memahami kebutuhan nasabah	Non Fisik (satpam, <i>customer service, teller, handling telephone/handling complain</i>).

Sumber : Data dirangkum dari dimensi *servqual* (Parasauraman *et.al*) dan Buku Pedoman Pelayanan Nasabah Bank Kalsel, 2013

Tabel : 2.1 menunjukkan perbandingan antara skala servqual dengan aspek layanan Bank Kalsel, di mana *tangibles/keberwujudan* pada servqual ditulis dengan bahasa yang berbeda dalam aspek *premises* pada layanan Bank Kalsel. Dan dari aspek *reliability/kehandalan*, *responsiveness/daya tanggap*, *assurance/jaminan* dan *empati* ditulis

dengan bahasa yang berbeda dengan aspek *people* pada aspek layanan Bank Kalsel.

Selain skala servqual, aspek layanan Bank Kalsel yang disusun dalam kertas kerja penilaian kualitas layanan ternyata memiliki kesamaan makna dengan bauran pemasaran yang ditulis oleh Jerome Mc.Carthy di dalam Tjiptono, 2005; 32. Untuk lebih jelas dapat kita lihat pada tabel 2.2 di bawah ini:

Tabel : 2 Perbandingan Bauran Pemasaran Jasa dengan Aspek Layanan Bank Kalsel

Bauran Pemasaran Jasa (Jerome Mc.Carthy di dalam Tjiptono, 2005; 32)	Aspek Layanan Bank Kalsel (Buku Pedoman Pelayanan Nasabah Bank Kalsel)
<i>People</i>	<i>Non Fisik</i> : satpam, <i>customer service, teller, handling telephone/handling complain</i> .
<i>Physical Evidence</i>	Fisik : peralatan, kenyamanan, ATM, Toilet.
<i>Process</i>	<i>Process</i> : sistem dan prosedur
<i>Customer Service</i>	<i>Non Fisik</i>

Sumber : Data dirangkum dari Bauran Pemasaran Jasa (Jerome Mc. Carthy) dan Buku Pedoman Pelayanan Bank Kalsel 201

Tabel : 2 menunjukkan bahwa perbandingan antara bauran pemasaran jasa dengan aspek layanan Bank Kalsel, di mana aspek *people* yang terdiri dari satpam, *customer service*, *teller*, *handling telephone/handling complain* pada aspek layanan Bank Kalsel memiliki kesamaan dan ditulis dengan bahasa yang berbeda dengan *people* dan *customer service* pada bauran pemasaran jasa. *Physical evidence* pada bauran pemasaran jasa ditulis dengan bahasa yang berbeda dengan aspek premises yang terdiri dari peralatan, kenyamanan, ATM, dan toilet. Sedangkan proses pada bauran pemasaran jasa sudah terdapat dalam *skill* dan kompetensi pegawai pada aspek *people* dalam Kertas Kerja Penilaian Kualitas Layanan Bank Kalsel.

4. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif yakni proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui (Moh.Kasiram, 2010:172). Jenis penelitian adalah Deskriptif yakni penelitian yang menggambarkan suatu fenomena dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah yang diteliti (Indriantoro,Supomo, 2002). Type penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan

(*explanatory research*) yaitu penelitian penjelasan yang menyoroti hubungan kausal antara variable-variable penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun dan Effendy, 1995:4).

Penelitian ini mengambil objek pada Bank Kalsel Cabang Tanjung yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No.54 Tanjung, dengan populasi adalah nasabah Tabungan SIMPEDA Bank Kalsel Cabang Tanjung yang berjumlah 8.140 rekening per 31 Desember 2012. Pengambilan sampel penelitian dengan menggunakan rumus Slovin berjumlah sebesar 100 orang dan teknik yang digunakan adalah teknik *Simple Random Sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling*, dimana teknik ini didasarkan pada siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2005:77). Pengumpulan data penelitian dilakukan melalui penyebaran kuisioner dan wawancara tak berstruktur. Data yang terkumpul di analisis dengan menggunakan teknik analisis *linear multiple regression* (regresi linear berganda), untuk mengathui pengaruh variable bebas terhadap variael terikat secara simultan dilakukan uji F dan untuk mengetahui pengaruh secara parsial digunakan uji T.

5. Hasil Penelitian dan pembahasan

Hasil analisa Regresi Linier Berganda dari data yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 3: Ringkasan dan Koefisien Regresi Linier Berganda Model Summary (b)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.650 ^a	.422	.410	3.203	.422	35.455	2	97	.000	1.849

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.508	4.244		.355	.723		
	Aspek Fisik	.258	.091	.362	2.821	.006	.362	2.761
	Aspek Non Fisik	.127	.051	.323	2.522	.013	.362	2.761

Sumber : Data Primer yang diolah, 2013

Dari Tabel 3 dapat diketahui persamaan regresi berganda yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

$$Y = 1.508 + 0,258 x_1 + 0,127 x_2 + e$$

Persamaan ini menginformasikan bahwa variabel bebas Kualitas pelayanan Bank Kalsel Cabang Tanjung yaitu Aspek Non Fisik (X_1) dan Aspek Fisik (X_2) mempunyai pengaruh atau kemampuan untuk mempengaruhi naik atau turunnya variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah. Hal ini terbukti dari nilai konstanta dan koefisien persamaan regresi linier berganda yang masing-masing memiliki kontribusi terhadap perubahan naik turunnya variabel terikat.

Koefisien korelasi (r) sebesar 0.650 menunjukkan hubungan yang erat antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah, selanjutnya Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.422 menunjukkan bahwa 42.2% Kepuasan Nasabah (Y) pemegang Tabungan Simpeda Bank Kalsel Cabang Tanjung dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dari Aspek Non Fisik dan Aspek Fisik.

Hasil uji F guna mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95 % atau taraf signifikan (α) sebesar 5 % sedangkan derajat kebebasan adalah (df) = ($k - 1$). Hasil perhitungan melalui *SPSS for windows versi 21.0* yang menunjukkan nilai F hitung dapat dilihat pada Tabel 5.23 berikut :

Tabel 4 Anova

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	727.293	2	363.646	35.455	.000 ^a
Residual	994.897	97	10.257		
Total	1722.190	99			

a. Predictors: (Constant), Aspek Non Fisik, Aspek Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Dari Tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 35.455 dengan nilai sig. = 0,0000. Sedangkan pada tabel F dengan $df = 2,97$; 5% = 3,090. Sehingga dengan demikian nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang membuktikan bahwa aspek layanan yang terdiri dari aspek *Non Fisik* dan aspek *Fisik* mempunyai pengaruh

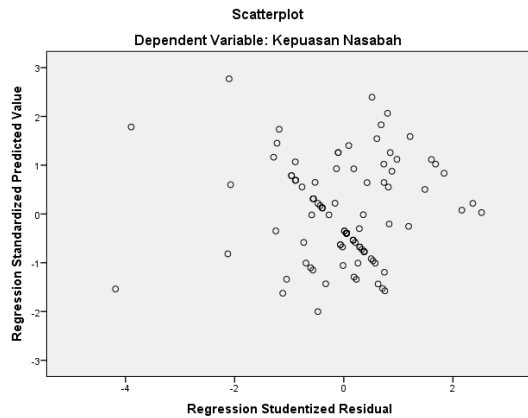
secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Cabang Tanjung.

Hasil Uji T yang dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf nyata α sebesar 5% dengan derajat kebebasan (df) = ($n-k$). Berdasarkan pada Tabel 5.18 Coefficients diperoleh nilai t_{hitung} *Aspek Non Fisik* sebesar 2.522 dengan nilai sig = 0,0013. Sedangkan t_{hitung} *Aspek Fisik* sebesar 2,821 dengan nilai sig = 0,06. Selanjutnya pada tabel t dengan $df = (n-k)$; 5 % = 98,5% = 1,661. Berdasar nilai tersebut, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang membuktikan bahwa aspek layanan berupa aspek *Non Fisik* dan aspek *Fisik* secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Cabang Tanjung.

Dalam menentukan variabel mana yang lebih dominan, yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Cabang Tanjung tolok ukur yang digunakan adalah dengan melihat nilai t_{hitung} tertinggi. Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa t_{hitung} *Aspek Fisik* memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan *Aspek Non Fisik* yaitu 2,821 dengan nilai sig = 0,06 maka dapat disimpulkan bahwa *Aspek Fisik* memiliki pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Nasabah bank Kalsel Cabang Tanjung.

Pada Uji Asumsi Klasik dengan melakukan uji Multikolinieritas untuk mengetahui keadaan dimana terjadinya satu atau lebih variabel bebas yang berkorelasi sempurna atau mendekati sempurna dengan variabel bebas lainnya. Dari pengolahan data penelitian diketahui nilai VIP yang ditunjukkan pada tabel coefficient diatas berada pada angka $2.761 < 4$ atau 5 sehingga dari angka tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil pengolahan analisis data ini bebas multikolinieritas. Pada Uji Autokorelasi yang dilakukan disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi yang dibuktikan dengan nilai Durbin Watson sebesar 1.849 atau berada diantara angka -2 sampai +2 yang merupakan kriteria bahwa tidak autokorelasi dalam model analisis regresi.

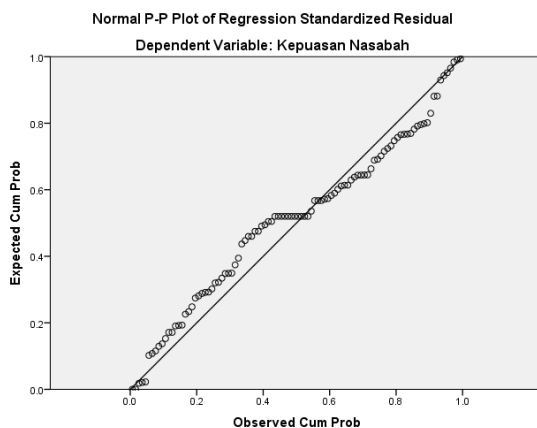
Hasil pengujian Heteroskedastisitas yang dilakukan dapat dilihat pada grafik scatterplot berikut :



Gambar 3: Scatterplot

Gambar : 3 Scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pada uji Normalitas yang dilakukan didapatkan hasil yang dapat dilihat dari grafik berikut :



Gambar 4 : Hasil Plot Probabilitas Normal

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal sehingga penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Temuan pada penelitian ini adalah bahwa Aspek Fisik merupakan aspek dominan yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan berbeda dengan hasil-hasil penelitian terdahulu dimana aspek non fisik merupakan aspek yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah.

6. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Aspek layanan yaitu aspek *Non Fisik* dan aspek *Fisik* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pemegang Tabungan Simpeda Bank Kalsel Cabang Tanjung dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.
2. Aspek layanan yaitu Aspek *Non Fisik* maupun Aspek *Fisik* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Kalsel Cabang Tanjung, dimana nilai $F_{hitung} > F_{table}$ yang membuktikan bahwa terhadap pengaruh simultan kedua variabel terhadap kepuasan nasabah.
3. Aspek *Fisik* yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan nilai t_{hitung} *Aspek Fisik* lebih tinggi atau lebih besar dari nilai t_{hitung} *aspek Non Fisik*, dimana nilai t_{hitung} *aspek Non Fisik* = 2.522 sedangkan nilai t_{hitung} *Aspek Fisik* = 2.821.

Daftar Pustaka

- Azhar Pane, 2003, *Pengaruh Tingkat Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sentra Indologis Utama Jakarta*, Tesis, Program Magister Manajemen, Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat
- Arikunto, Suharsimi, 1992, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta,
- , 1998, *Prosedur Penelitian (Statu Pendekatan Praktek)*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Buku Pedoman Pelayanan Nasabah, 2012, Divisi Jaringan & Pelayanan Cabang PT.Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan.
- Emma Ramayanti, 2009, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pemegang BNI Taplus pada BNI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Banjarmasin)*, Tesis, Banjarmasin: Program Magister Manajemen, Universitas Lambung Mangkurat.
- Husein Umar. 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.Cetakan ke-6. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Indriantoro, dan Supomo, 2002.*Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi*

- dan Manajemen*, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Kotler, Philip 2007, *Manajemen Pemasaran*, edisi kedua belas, Jakarta: PT.INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kasiram Mohammad, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, Malang: UIN Maliki Press
- Lovelock, Christopher, Lauren Wright 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT.INDEKS Kelompok Gramedia
- Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press
- Rodi Orbani, 2007, *Analisis Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Nasabah BNI Taplus*, Tesis, Banjarmasin: Program Magister Manajemen, Universitas Lambung Mangkurat
- Sekaran, Uma, 2006, *Research Methods for Business, Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Terjemahan, Jakarta: Salemba Empat
- Santoso S, 2003, *Buku Latihan SPSS, Strategi Parametrik*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Penerbit CV. Alfabeta
- Suyatno, Thomas., Djuhaepah T. Marala, Azhar Abdullah, Johan Thomas Aponno, C. Tinon Yuniarti Ananda dan H. A. Chalik, 1999, *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utam.
- Singarimbun dan Effendi . 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Tjiptono, F., 2005, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing
- Umar, Husein, 1999, *Riset Strategi Perusahaan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Priyatno Duwi, 2012, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, Yogyakarta: C.V Andi Offset