

**PENGARUH PROSES DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BRI CABANG PUTRI HIJAU
MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen**



Oleh :

**NAMA : M. MAULANA SYAHPUTRA SYUKRI
NPM : 1305160529
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 31 Oktober 2017, Pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : M. MAULANA SYAHPUTRA SYUKRI
N P M : 1305160529
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH PROSES DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BRI CABANG PUTRI HELAU MEDAN

Dinyatakan (B/A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

TIM PENGUJI

Penguji I

Hj. DEWI ANDRIANY, S.E., M.M.

Penguji II

M. ELFI AZHAR, S.E., M.Si

Pembimbing

RAIHANAH DAULAY, S.E., M.Si

PANITIA UJIAN

Ketua

H. JANURI, S.E., M.M., M.Si

Sekretaris

ADE GUNAWAN, S.E., M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

skripsi ini disusun oleh :

Nama : M. MAULANA SYAHPUTRA SYUKRI
NPM : 1305160529
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Skripsi : PENGARUH PROSES DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BRI
CABANG PUTRI HIJAU MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam penilaian Skripsi

Medan, Oktober 2017

Pembimbing

(RAIHANAH DAULAY, S.E., M.Si)

Diketahui/Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU

(Dr. HASRUDY TANJUNG, SE., M.Si)



(JANURI, SE., M.M., M.Si)

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : M. Maulana Syahputra Syukur
NPM : 1305160529
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/TESP/
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
 - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
 - Merekayasa data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan, 21. Agst. 20. 17

Pembuat Pernyataan



M. Maulana Syahputra Syukur

NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Medan 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : M. MAULANA SYAHPUTRA
NPM : 1305160529
Jurusan : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Skripsi : PENGARUH PROSES DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BRI CABANG PUTRI
HIJAU MEDAN

| Tanggal | Bimbingan Skripsi | Paraf | Keterangan |
|------------|---|-------|------------|
| 28/9-2017 | Seminor Proposal | | |
| 13/10-2017 | Bimbingan aspek | | |
| 24/10-2017 | Mulai bimbingan Penulisan sesuai pedoman Bab 2 hasil uji validitas & uji reliabilitas | | |
| 25/10-2017 | Bab 4 hasil penelitian tabelae dideskripsikan & di analisis Uji t dan Uji F diperbaiki. Pembahasan diperbaiki | | |
| 26/10-2017 | Abstrak Daftar Isi Kata pengantar | | |
| 27/10-2017 | Acc Sidang Kearsifan | | |

Medan, Oktober 2017

Diketahui / Disetujui
Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing Skripsi

(RAI HANAH DAULAY, SE., M.Si)

(Dr. HASRUDY TANJUNG, SE., M.Si)

Abstrak

M.Maulana Syahputra Syukri NPM 1305160529. Pengaruh Proses Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Cabang Putri Hijau Medan. Skripsi 2017

Dalam setiap perusahaan, kepuasan pelanggan adalah hal yang paling penting, karena jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan atau produk itu, maka posisi produk atau jasa itu akan baik di pasar. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah diantaranya proses pelayanan dan fasilitas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh proses dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Putri Hijau Medan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Cabang Putri Hijau Medan yang menabung dan memakai fasilitas dari pihak bank tersebut. Sedangkan sampel penelitian 50 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang di uji validitas dan reliabilitas, dokumentasi, serta wawancara. Teknik analisis data menggunakan Uji Asumsi Klasik, Regresi Berganda, Uji t dan Uji F, dan koefisiensi Determinasi.

Hasil Uji variabel proses nilai $t_{hitung} 0,698 < 1,667 t_{tabel}$, memperlihatkan tidak ada pengaruh proses terhadap kepuasan nasabah. Nilai $t_{hitung} 2,749 > 1,667 t_{tabel}$, memperlihatkan ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Hasil Uji F_{hitung} sebesar $4,023 > 3,195 F_{tabel}$, menunjukkan ada pengaruh proses dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada BRI Cabang Putri Hijau Medan. Hasil koefisien Determinasi diperoleh nilai R-Square yaitu 14,6%, variabel proses dan fasilitas mempengaruhi kepuasan nasabah dan 85,4 dipengaruhi variabel lain.

Keyword : Proses, Fasilitas, Kepuasan

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah Rabbil alamin. Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, atas Ridho dan Hidayah-NYA kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Proses dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Cabang Putri Hijau Medan”**. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan S1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan teapt waktu.

Penulis menyadari bahwa di dalam penguraian dan penyusunan Proposal Skripsi ini masih jauh lebih dari sempurna. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya waktu, pengetahuan dan masih minimnya pengalaman yang di miliki. Oleh karena itu, dengan hati yang tulus dan ikhlas penulis menerima kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan Proposal Skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua saya **Ayahanda M. Zahrul Ibad, S.E dan Ibunda Jumiati Syafrida S.km** yang selama ini telah mengasuh, membesarkan, mendidik, memberi semangat, memberi kasih sayang dan cinta yang tiada ternilai, memberikan dukungan baik secara moral maupun material. Terimakasih juga penulis ucapkan

kepada bg Randy dan kak Fina yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis. Dan tak lupa juga yang selalu member dukungan keluarga besar Hj. Salamah

Dapat terselesaikannya Proposal Skripsi ini di karenakan penulis banyak menerima bimbingan, dan dukungan dari banyak pihak yang sangat berarti dan bermanfaat bagi penulis, jasa baik mereka tidak dapat di lupakan begitu saja. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. **Bapak Dr. Agussani, M.AP** selaku Rektor Universitas Muahammadiyah Sumatera Utara.
2. **Bapak Januri, SE., M.M., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. **Bapak Hasrudy Tanjung, SE, M.Si** selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. **Ibuk Raihanah Daulay, S.E M.si** Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini.
5. **Terimakasih kepada Bapak Hari Saputra** selaku pimpinan kantor cabang jl. M.H ThamrinPangkalanBrandan.

6. Seluruh staff pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengajaran kepada penulis.
7. Terimakasih Seluruh Mahasiswa stambuk 2013 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Khususnya kelas I Manajemen Pagi.
8. Terimakasih Untuk team bg Ari, bgBagong, bgMantodan David yang selalusetiadanmemberi saran kepadapenulis.

Akhirnya pada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan proposal skripsi ini. Penulis mengucapkan termiakasih semoga Allah SWT dapat memberikan balasan atas jasa dan bantuan yang telah diberikan. Penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semoga ilmu yang penulis peroleh selama duduk di bangku perkuliahan dapat berguna bagi penulis.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Medan, September 2017

Penulis

M.MaulanaSyahputra

1305160529

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|---|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 4 |
| C. Batasan dan Rumusan Masalah..... | 4 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 5 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| A. Uraian Teori..... | 7 |
| 1. Kepuasan Nasabah..... | 7 |
| a. pengertian kepuasan nasabah..... | 7 |
| b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah | 9 |
| c. Tujuan Penilaian kepuasan nasabah | 10 |
| d. Indikator Kepuasan nasabah | 11 |
| 2. Proses..... | 12 |
| a. Pengertian Proses..... | 12 |
| b. Faktor-faktor yang mempengaruhi proses..... | 14 |
| c. Karakteristik Proses | 16 |

| | |
|---|----|
| d. Indikator Proses | 18 |
| 3. Fasilitas | 18 |
| a. Pengertian fasilitas | 18 |
| b. Faktor –faktor yang mempengaruhi fasilitas | 20 |
| c. Indikator fasilitas..... | 21 |
| B. Kerangka Koanseptual..... | 21 |
| 1. Pengaruh Proses terhadap kepuasan nasabah | 22 |
| 2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah | 22 |
| 3. Pengaruh proses dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah..... | 23 |
| C. Hipotesis | 24 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---------------------------------------|----|
| A. Pendekatan Penelitian..... | 25 |
| B. Definisi Variabel Penelitian | 25 |
| C. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 28 |
| D. Populasi dan Sampel | 28 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| F. Teknik Analisis Data | 32 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---------------------------------------|----|
| A. Hasil Penelitian | 41 |
| 1. Deskripsi Variabel Penelitian..... | 41 |
| 2. Uji Asumsi Klasik | 50 |
| 3. Uji Hipotesis..... | 53 |

| | |
|--|----|
| B. Pembahasan | 57 |
| 1. Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 57 |
| 2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 57 |
| 3. Pengaruh Proses dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 58 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 59 |
| B. Saran..... | 59 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel III.1 Indikator Kepuasan Nasabah | 26 |
| Tabel III.2 Indikator Proses | 27 |
| Tabel III.3 Indikator Fasilitas..... | 27 |
| Tabel III.4 Rincian waktu penelitian | 28 |
| Tabel III.5 Skala Pengukuran Likert | 30 |
| Tabel III.6 Uji Validitas Variabel Proses..... | 31 |
| Tabel III.7 Uji validitas Fasilitas | 32 |
| Tabel III.8 Uji Validitas Kepuasan Nasabah..... | 33 |
| Tabel III.9 Reliabilitas proses | 34 |
| Tabel III.10 Reliabilitas Fasilitas | 34 |
| Tabel III.11 Reliabilitas kepuasan..... | 34 |
| Tabel IV.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin | 42 |
| Tabel IV.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia | 42 |
| Tabel IV.3 Distribusi Responden Berdasarkan pendidikan..... | 43 |
| Tabel IV.4 Tabulasi Jawaban Responden Proses..... | 43 |
| Tabel IV.5 Tabulasi Jawaban Responden Fasilitas | 46 |
| Tabel IV.6 Tabulasi Jawaban Responden Kepuasan Nasabah..... | 48 |
| Tabel IV.7 Uji Multikolinearitas | 51 |
| Tabel IV.8 Uji Analisis Regresi Linear Berganda..... | 54 |
| Tabel IV.9 Uji t | 55 |
| Tabel IV.10 Uji F | 56 |
| Tabel IV.11 Koefisien Determinasi..... | 56 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar II.1 Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 22 |
| Gambar II.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah | 23 |
| Gambar II.3 Paradigma Penelitian | 23 |
| Gambar II.4 Uji Parsial (Uji t) | 35 |
| Gambar II.5 Uji Signifikan Simultan (Uji F)..... | 36 |
| Gambar IV.1 Grafik Scater Plot..... | 50 |
| Gambar IV.1 Grafik Scater Plot..... | 53 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Memasuki era globalisasi, Perbankan sebagai suatu lembaga keuangan yang memegang peranan penting dalam sistem perekonomian. perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan karena pelanggan selalu ingin mendapatkan proses mutu layanan atau penyampaian jasa, fasilitas yang bagus, dan pemuas kebutuhan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka seperti melakukan transaksi antar perusahaan maupun perorangan.

Kepuasan pelanggan sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak pada kinerja penjualan. Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa,

kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja produk atau jasa tidak sesuai dengan harapan nasabah dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka nasabah tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka nasabah akan merasa puas, namun apabila kinerja produk

melampaui harapan, maka nasabah akan merasa gembira dan sangat puas (Kotler, 2014, hal. 150).

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, jika pelanggan berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik (Gerson, 2002, hal. 24). Jika tidak pelanggan akan kecewa. Maka perusahaan harus menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut sehingga pelanggan bisa menjadi puas. Pelanggan yang puas akan melakukan bisnis lebih banyak dan lebih sering dengan suatu perusahaan, sehingga keuntungan perusahaan semakin besar. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu: kualitas pelayanan atau jasa, Kualitas produk, Service quality, Emotional Factor, Biaya dan kemudahan (Irawan, 2006, hal. 37).

Proses adalah manajemen menyakinkan kualitas yang konsisten dan kemudahan mendapatkan jasa, pada sisi konsumsi yang terus menerus dan produksi dari jasa yang ditawarkan (Zeithaml dan Bitner, 2010, hal. 27). Tanpa proses manajemen yang logis, penyamaan permintaan jasa dengan pemberian jasa adalah sangat sulit. Jasa tidak dapat disimpan sehingga harus ditemukan cara-cara untuk menangani beban-beban puncak dan mengoptimalkan berbagai kebutuhan konsumen yang berbeda dengan berbagai tingkat keahlian dalam perusahaan jasa.

Selanjutnya fasilitas merupakan salah satu yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Fasilitas merupakan bagian dari physical evidence, physical evidence meliputi fasilitas fisik organisasi (servicescape) dan bentuk – bentuk komunikasi fisik lainnya (Tjiptono, 2006, hal. 144).

BRI Cabang Puti Hijau Medan merupakan instansi yang bergerak dibidang jasa. Sebagai instansi pemberi jasa dan layanan adalah sangat penting dalam proses penyampaian jasa atau mutu layanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah seiring berkembangnya jaman dengan kecanggihan teknologi. BRI Cabang Puti Hijau Medan harus mampu bersaing dengan bank lain. Maka kepuasan nasabah harus sesuai dengan keinginan nasabah.

Dalam hasil observasi penulis, kepuasan nasabah di BRI Cabang Puti Hijau Medan harus ditingkat dengan cara proses penyampaian jasa harus akurat dan cepat serta fasilitas yang harus ditingkatkn seperti memakai provider layanan internet yang cepat atau kencang jaringannya supaya tidak error pada saat tertentu.

Hal ini terlihat dari nasabah yang kurang puas dalam penyampaian layanan atau mutu layanan, Sehingga hal ini berdampak pada nasabah yang sering melakukan komplin dan disaat transfer antar bank atau tarik tunai terhambat karena fasilitas layanan yang error sehingga tidak bisa melakukannya.

Penyampaian layanan dan fasilitas BRI Cabang Puti Hijau Medan sudah bisa dikatakan cukup baik, akan tetapi tetapi di dalam penyampaian layanan jasa dapat ditemukan adanya nasabah yang kurang puas sehingga perlu adanya perbaikan dalam mutu layanan atau penyampaian jasa agar kepuasan nasabah meningkat dan kekecewaan nasabah berkurang. Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Proses dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Cabang Puti Hijau Medan**".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, maka dapat ditarik identifikasi masalah, yaitu :

1. Proses, mutu layanan kurang maksimal dalam menyelesaikan komplain atau yang lainnya.
2. Fasilitas provider jaringan yang kurang maksimal sehingga sering terjadi error pada mesin atm atau alat pendukung yang ada di bank tersebut.
3. Kepuasan nasabah yang akan menurun dalam penyampaian layanan atau mutu layanan dan fasilitas yang kurang akurat seperti mesin atm kadang error.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Agar Penelitian ini tidak terlalu luas maka peneliti membatasi penelitian dengan variabel proses, fasilitas, dan kepuasan nasabah pada BRI Kc Cabang Puti Hijau Medan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Apakah ada pengaruh antara proses terhadap kepuasan nasabah pada BRI Cabang Puti Hijau Medan?

- b. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada BRI Cabang Puti Hijau Medan?
- c. Apakah ada pengaruh proses dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada Cabang Puti Hijau Medan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh proses terhadap kepuasan nasabah pada BRI Cabang Puti Hijau Medan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada BRI Cabang Puti Hijau Medan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh proses terhadap kepuasan nasabah pada BRI Cabang Puti Hijau Medan.

2. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan pasti memiliki beberapa manfaat, manfaat tersebut dapat dilihat dari dua sisi, yakni manfaat dari sisi teoritis dan praktis.

- a. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi ilmu pengetahuan dalam ekonomi khususnya dan dalam hal lain penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi dan bahan perbandingan bagi penulis lainnya.

- b. Manfaat praktik, hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi pihak bank yang terkait dan masyarakat umum, yaitu dapat menjadi sebuah informasi mengenai penyampaian layanan pada sebuah bank.
- c. Manfaat bagi peneliti, Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik bagi peneliti untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan memperluas wahana berfikir ilmiah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pemasar yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan pelanggan serta kepuasan pelanggannya.

Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, agar pelanggan tetap setia membeli produk atau jasa kita. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.

Menurut Kotler (2014, hal. 150) kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk atau jasa tidak sesuai dengan harapan nasabah dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka nasabah tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka nasabah akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka nasabah akan merasa gembira dan sangat puas.

Dalam setiap perusahaan, kepuasan pelanggan adalah hal yang paling penting, karena jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan atau produk itu, maka posisi produk atau jasa itu akan baik di pasar. Apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan merupakan faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan dalam menyusun rencana kebijakan bagian pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Menurut Veloutsou (2005, hal. 46) dalam penelitiannya menjelaskan mengenai produk, ada perbedaan antara kepuasan pelanggan barang dan jasa. Perbedaan antara barang berwujud dan tidak berwujud menjadi berbagai faktor kepuasan pelanggan, dan itulah sebabnya mereka harus diperlakukan terpisah dan berbeda.

Kandampully (2002, hal. 86) Kepuasan pelanggan sangat penting bagi setiap organisasi, baik sektor jasa ataupun sektor barang, oleh karena itu tidak setiap waktu produsen dapat memuaskan pelanggan. Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk atau jasa dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap yang berbeda, dan berbicara secara berbeda. Yang paling berbahaya adalah ketika pelanggan berbicara dari mulut ke mulut.

Kita tidak bisa menghentikan setiap perkataan seseorang, bahkan jika kita sudah memberikan yang terbaik dari yang terbaik, mereka masih membicarakan kekurangan produk atau jasa kita. Kotler (2005, hal.28) beberapa pelanggan menyukai produk atau jasa kita dan setelah digunakan mereka mengucapkan kata-kata yang baik untuk produk atau jasa. Tetapi ada beberapa orang menggunakan

produk atau jasa itu, dan membicarakan hal yang tidak baik dari mulut ke mulut mengenai produk atau jasa yang kita jual.

Menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dan terus-menerus perlu dilakukan. Pencapaian kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan beberapa pendekatan. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap produsen atau lembaga penyedia layanan jasa.

Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga tersebut, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali dan mengajak calon pelanggan baru untuk menggunakan jasa yang telah mereka rasakan kepuasan kinerja pelayanannya. Dalam memahami pengertian kepuasan pelanggan, perlu dicermati beberapa hal yang berkaitan dengan tercapainya kepuasan pelanggan

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Irawan (2006, hal. 37), faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.

- 3) Service quality, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.
- 4) Emotional Factor, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
- 5) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

c. Tujuan Penilaian Kepuasan Nasabah

Sudah dikatakan diawal bahwasannya kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling krusial dalam bisnis sehingga harus diperhatikan oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa maupun barang, Lovelock (2005, hal. 104) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, dan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih besar. Dalam jangka panjang, akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan yang baik daripada terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi. Pelanggan yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan malah akan menjadi iklan berjalan dan berbicara bagi suatu perusahaan, yang akan menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru.

Ukuran kepuasan pelanggan dapat dikategorikan sebagai kurang puas, puas dan sangat puas. Pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk beberapa tujuan, yaitu :

- 1) Mempelajari persepsi masing-masing pelanggan terhadap mutu pelayanan yang dicari, diminati dan diterima atau tidak di terima pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas dan terus melakukan kerja sama.
- 2) Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang disediakan perusahaan yang sesungguhnya dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima.
- 3) Meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan-harapan pelanggan
- 4) Menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa akan datang.

d. Indikator Kepuasan Nasabah

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2006, hal. 101) indikator kepuasan terdiri dari:

- 1) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

- 2) Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.

3) Kesiapan merekomendasikan

Merupakan kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

4) Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*Customer-Oriented*) menyediakan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, dan keluhan mereka.

2. Proses

a. Pengertian Proses

Proses, mutu layanan jasa sangat bergantung pada proses penyampaian jasa kepada konsumen. Mengingat bahwa penggerak perusahaan jasa adalah karyawan itu sendiri, maka untuk menjamin mutu layanan seluruh operasional perusahaan harus dijalankan sesuai dengan sistem dan prosedur yang terstandarisasi oleh karyawan yang berkompetensi, berkomitmen, dan loyal terhadap perusahaan tempatnya bekerja.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2010, hal. 27) proses adalah manajemen menyakinkan kualitas yang konsisten dan kemudahan mendapatkan jasa, pada sisi konsumsi yang terus menerus dan produksi dari jasa yang ditawarkan. Tanpa proses manajemen yang logis, penyamaan permintaan jasa dengan pemberian jasa adalah sangat sulit. Jasa tidak dapat disimpan sehingga harus ditemukan cara-cara untuk menangani beban-beban puncak dan mengoptimalkan berbagai kebutuhan konsumen yang berbeda dengan berbagai tingkat keahlian dalam perusahaan jasa.

Proses dalam menyelesaikan complain dan persoalan-persoalan yang dilakukan nasabah bisa terselesaikan dengan cepat. Menurut Kotler dan Armstrong, (2012, hal. 92) proses (Process), adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Elemen proses ini memiliki arti sesuatu untuk menyampaikan jasa. Proses dalam jasa merupakan faktor utama dalam bauran pemasaran jasa seperti pelanggan jasa akan senang merasakan sistem penyerahan jasa sebagai bagian jasa itu sendiri.

Proses adalah kegiatan yang menunjukkan bagaimana pelayanan diberikan kepada konsumen selama melakukan pembelian barang. Pengelola usaha melalui front liner sering menawarkan berbagai macam bentuk pelayanan untuk tujuan menarik konsumen.

Tjiptono, (2008) Proses merupakan seluruh prosedur, mekanisme dan kebiasaan dimana sebuah jasa diciptakan dan disampaikan kepada pelanggan, termasuk keputusan-keputusan kebijakan tentang keterlibatan pelanggan dan persoalan-persoalan keleluasaan karyawan. Jadi, Proses merupakan gabungan

semua aktivitas, umumnya terdiri atas prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas, dan hal-hal rutin dimana jasa disampaikan kepada konsumen.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses

Faktor – faktor yang mempengaruhi proses pelayanan atau penyampaian jasa yang dikutip dalam Saleh (2010, hal. 106) antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
- 2) Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- 3) Kesiediaan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- 4) Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
- 5) Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas

pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahtamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

- 6) Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
- 7) Kepastian Hukum. Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
- 8) Keterbukaan. Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

- 9) Efisien. Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga

c. Karakteristik Proses

Kotler (2013, hal. 37) mengemukakan bahwa proses atau penyampaian layanan memiliki empat karakteristik utama yaitu:

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud) Jasa atau layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek, benda, material yang bisa dilihat, disentuh dan dirasa dengan panca indra, maka jasa atau layanan justru merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (performance) atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa/layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (non-ownership). Jasa juga bersifat intangible, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri.
- 2) *Inseparability* (tidak terpisahkan) Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa layanan bersangkutan. Keduanya mempengaruhi hasil (outcome) dari jasa/layanan bersangkutan. Hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas staff layanan merupakan unsur kritis.

Implikasinya, sukses tidaknya jasa atau layanan bersangkutan ditunjang oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, system kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawan secara efektif.

- 3) *Variability* Layanan sangat bervariasi. Kualitas tergantung pada siapa yang menyediakan mereka dan kapan dan dimana kualitas layanan disediakan. Ada beberapa penyebab variabilitas layanan dimana jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama sehingga membatasi control kualitas. Permintaan yang tidak tetap membuat sulit untuk memberikan produk yang konsisten dan tetap selama permintaan tersebut berada dipuncak. Tingginya tingkat kontak antara penyedia layanan dan tamu, berarti bahwa konsistensi produk tergantung pada kemampuan penyedia layanan dan kinerja pada saat yang sama. Seorang tamu dapat menerima pelayanan yang sangat baik selama satu hari dan mendapat pelayanan dari orang yang sama keesokan harinya.
- 4) *Perishability* (tidak tahan lama) Perishability berarti bahwa jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Permintaan jasa juga bersifat fluktuasi dan berubah, dampaknya perusahaan jasa seringkali mengalami masalah sulit. Oleh karena itu perusahaan jasa merancang strategi agar lebih baik dalam menjalankan usahanya dengan menyesuaikan permintaan dan penawaran.

d. Indikator proses

Menurut Tangkilisan (2005, hal. 219) indikator proses, mutu layanan atau penyampaian jasa yaitu :

- 1) Kenampakan fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Reliabilitas (*Reliability*) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada konsumen tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 3) Responsivitas (*Responsiveness*) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain konsumen.
- 4) Kompetensi (*Competence*) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani konsumen, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.

3. Fasilitas

a. Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing.

Menurut Tjiptono (2006, hal. 144) fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan

kenyamanan. Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap konsumen. Elemen dari desain fasilitas pelayanan meliputi elemen fisik seperti layout, kondisi fasilitas, kelengkapan, penggunaan teknologi sebagai sarana dalam pemberian jasa, dan dekorasi yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan nabung atau transfer ke atm lain atau sebagainya.

Menurut Tjiptono (1997) Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi.

Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat nasabah secara langsung. Nasabah memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah pesaing. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa semakin baik dan memadai fasilitas perusahaan akan semakin puas.

Menurut Yazid (2005, hal. 136) bukti fisik jasa mencakup seluruh aspek fasilitas fisik organisasi atau the servicescape (mencakup : lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa). Servicescape berperan sebagai paket dari jasa yang ditawarkan dalam suatu cara yang berbeda dengan cara menawarkan barang. Dengan demikian, servicescape itu merupakan penampilan tangible organisasi dan karena menjadi sangat penting dalam membentuk harapan konsumen.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap fasilitas jasa adalah sebagai berikut:

- 1) Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Diantaranya perusahaan mudah dikenali dan desain interior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya.
- 2) Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan di masa datang.
- 3) Fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.
- 4) (Masyarakat dan lingkungan sekitar) Masyarakat (terutama masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini,

maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam. Biaya konstruksi dan operasi) Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas.

c. Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono (2001, hal. 46-48) indikator fasilitas seperti unsur pendukung keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa fasilitas lainnya. Adapun indikatornya, yaitu :

- 1) kualitas kecepatan provider internet layanan internet sering error atau tidak ada jaringan untuk kemudahan bertransaksi.
- 2) alat-alat pendukung seperti computer, mesin ATM, dan lainnya tidak melakukan pelayanan dengan cepat disebabkan sering mengalami gangguan dan dapat menghambat keperluan nasabah.
- 3) Bagi nasabah fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam Kemudahan akses dalam proses pelayanan.
- 4) Kesenjangan dan harapan nasabah terhadap fasilitas yang diberikan pihak bank. Dalam hal ini pihak bank tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.

B. Kerangka Koanseptual

Kerangka konseptual pada dasarnya merupakan unsur pokok dalam penelitian dimana konsep teoritis akan berubah kedalam definisi operasional yang dapat menggambarkan rangkaian antara variabel yang akan diteliti.

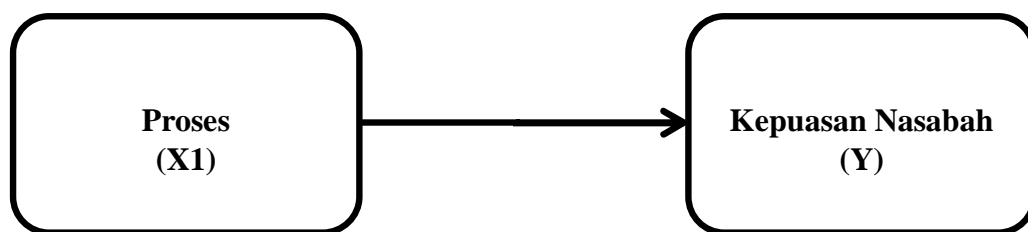
Salah satu cara untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan fasilitas perbankan dalam melakukan proses atau mutu layanan yang diberikan

pihak bank terhadap kepuasan nasabah yang menabung atau percaya akan bank tersebut. Sedangkan pelayanan diartikan sebagai pemberian dari pihak bank dengan tujuan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tercapai, sesuai dengan harapan atau keinginan nasabah.

1. Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Nasabah

Proses, penyampaian layanan merupakan tolak ukur dalam menentukan kepuasan seorang pengguna jasa, karena melalui proses, penyampaian layanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya mereka dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Hasil penelitian Diandris Nurhandika Rahman (2013) menyimpulkan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen/pelanggan pada BNI Semarang”

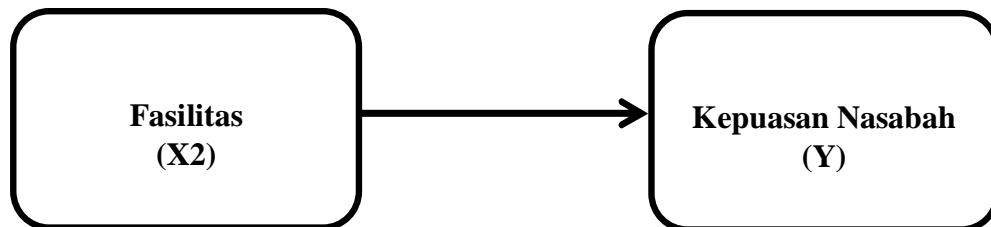


Gambar II. 1 Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Nasabah

2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Jika suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu juga perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

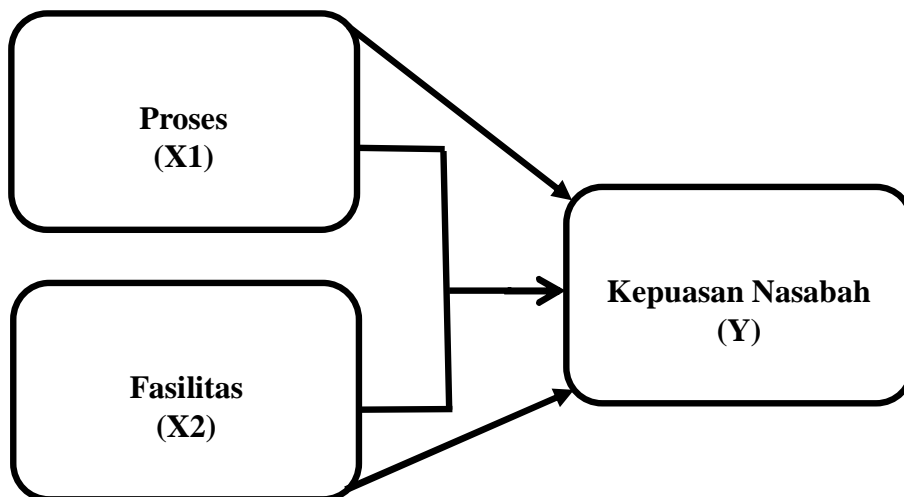
Hasil penelitian Yunus dan Budiyanto (2014) dari STIESIA (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia) Surabaya, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan” menyimpulkan bahwa “Fasilitas Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bri Surabaya”.



Gambar II. 2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

3. Pengaruh Proses Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto (2011) menyimpulkan bahwa ‘kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bni Yogyakarta’.



Gambar II. 3 Paradigma penelitian

C. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh yang signifikan antara proses terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Puti Hijau Medan.
2. Adanya pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Puti Hijau Medan.
3. Adanya pengaruh yang signifikan antara proses dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Puti Hijau Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan tingkat penjelasan dan bidang penelitian, maka jenis penelitian ini adalah penelitian Asosiatif. Penelitian Asosiatif yaitu suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Sugiyono (2012, hal. 164).

Jenis penelitian ini mempunyai tingkat yang paling tinggi dibandingkan dengan penelitian deskriptif dan komparatif. Melalui penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala. Penelitian ini digolongkan kedalam penelitian kuantitatif dimana bersifat perhitungan statistik dan bersifat sistematis. Penelitian menggunakan pendekatan ini karena peneliti ingin melihat pengaruh proses dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah lembaga keuangan BRI Cabang Putri Hijau Medan.

B. Definisi Variabel Penelitian

1. Kepuasan Nasabah (Y)

Menurut Kotler (2014, hal. 150) kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk atau jasa tidak sesuai dengan harapan nasabah dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka nasabah tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja

sesuai dengan harapan maka nasabah akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka nasabah akan merasa gembira dan sangat puas.

Adapun yang menjadi indikator yang penulis gunakan untuk mengukur variabel kepuasan nasabah sebagai berikut :

Tabel III.1

Indikator Kepuasan Nasabah

| No | Indikator | Item Pernyataan |
|----|----------------------------|-----------------|
| 1 | Kesesuaian harapan | 1,2 |
| 2 | Minat berkunjung kembali | 3,4 |
| 3 | Kesediaan merekomendasikan | 5,6 |
| 4 | Sistem Keluhan dan Saran | 7,8 |

Sumber : Mankunegara (2013, hal. 75)

2. Proses (X1)

Menurut Zeithaml dan Bitner (2010, hal. 27) proses adalah manajemen menyakinkan kualitas yang konsisten dan kemudahan mendapatkan jasa, pada sisi konsumsi yang terus menerus dan produksi dari jasa yang ditawarkan. Tanpa proses manajemen yang logis, penyamaan permintaan jasa dengan pemberian jasa adalah sangat sulit. Jasa tidak dapat disimpan sehingga harus ditemukan cara-cara untuk menangani beban-beban puncak dan mengoptimalkan berbagai kebutuhan konsumen yang berbeda dengan berbagai tingkat keahlian dalam perusahaan jasa.

. Adapun indikator yang penulis gunakan untuk mengukur variabel Proses adalah :

Tabel III.2**Indikator Proses**

| No | Indikator | Item Pernyataan |
|-----------|------------------|------------------------|
| 1 | Kenampakan fisik | 1,2 |
| 2 | Reliabilitas | 3,4 |
| 3 | Responsivitas | 5,6 |
| 4 | Kompetensi | 7,8 |

Sumber : Edy Sutrisno (2009, hal. 206)

3. Fasilitas (X2)

Menurut Tjiptono (2006, hal. 144) fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan. Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap konsumen. Elemen dari desain fasilitas pelayanan meliputi elemen fisik seperti layout, kondisi fasilitas, kelengkapan, penggunaan teknologi sebagai sarana dalam pemberian jasa, dan dekorasi yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

. Adapun indikator yang penulis gunakan untuk mengukur variabel fasilitas adalah :

Tabel III.3**Indikator Fasilitas**

| No | Indikator | Item Pernyataan |
|-----------|---|------------------------|
| 1 | Kemudahan dalam bertransaksi | 1,2 |
| 2 | Gangguan dan dapat Hambatan dalam keperluan | 3,4 |
| 3 | Sarana dan Prasarana | 5,6 |
| 4 | Kesenjangan dan harapan | 7,8 |

Sumber : Hasibuan (2012, hal. 86)

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian merupakan objek dari sebuah penelitian, penelitian ini dilakukan di BRI Cabang Putri hijau Medan.

2. Waktu Penelitian

Waktu merupakan kapan penelitian dilakukan atau dilaksanakan, penelitian ini dilakukan pada waktu yang di rencanakan mulai dari bulan Juli 2017 sampai dengan Oktober 2017.

Tabel III.4

Rincian waktu penelitian

| No | Jenis Kegiatan | Juli | | | | Agustus | | | | September | | | | Oktober | | | |
|----|--------------------|------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Pengajuan judul | | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Pengumpulan Data | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| 3 | Bimbingan Proposal | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| 4 | Seminar Proposal | | | | | | | | | | | | | ■ | | | |
| 5 | Bimbingan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | ■ | | |
| 6 | Penyusunan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | ■ | |
| 7 | Sidang | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut sugiyono (2008, hal 297) menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah

BRI Cabang Putri Hijau Medan yang menabung dan memakai fasilitas dari pihak bank tersebut.

2. Sampel

Menurut sugiyono (2013, hal 369) bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut, Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah dengan *non probability sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel dalam memakai jasa yang diberikan pihak perbankan. Sedangkan penentuan pengambilan jumlah responden (sampel) dilakukan melalui teknik *accidental sampling* atau sampling kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (*accidental*) bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel Sugiyono (2007). Berdasarkan keterangan di atas peneliti mengambil sampel sebanyak 5 orang responden setiap hari untuk 10 hari penelitian, maka sampel yang diperoleh sebanyak $(5 \times 10) = 50$ responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di lakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Angket

Teknik ini di lakukan dengan membagikan angket dalam bentuk pertanyaan atau pertanyaan kepada responden secara langsung dan segera di kembalikan kepada penulis. Penulis sendiri menggunakan skala likert dengan bentuk *checklist*.

Menurut Sugiono skala likert di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena

sosial dengan jawaban pertanyaan yang mempunyai 5 (lima) opsi seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel III. 5

Skala Pengukuran Likert

| Pernyataan | Bobot |
|-----------------------|-------|
| • Sangat Setuju | 5 |
| • Setuju | 4 |
| • Kurang Setuju | 3 |
| • Tidak Setuju | 2 |
| • Sangat Tidak setuju | 1 |

Untuk mengukur validitas dari setiap pernyataan, teknik yang digunakan adalah dengan korelasi product moment, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_1 y_1 - (\sum x_1)(\sum y_1)}{\sqrt{\{n \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2\} \{n \sum y_1^2 - (\sum y_1)^2\}}}$$

Dimana :

n = Banyaknya pengamatan

$\sum x$ = Jumlah pengamatan variabel x

$\sum y$ = Jumlah pengamatan variabel y

$(\sum x^2)$ = Jumlah kuadrat pengamatan variabel x

$(\sum y^2)$ = Jumlah kuadrat pengamatan variabel y

$(\sum x)^2$ = Kuadrat jumlah pengamatan variabel x

$(\sum y)^2$ = Kuadrat jumlah pengamatan variabel x

$\sum x_1 y_1$ = Jumlah hasil kali x dan y

a. Uji Validitas

Ketentuan apakah data valid atau tidak adalah dengan melihat probabilitas koefisien korelasinya. Uji validitas digunakan dalam penelitian ini

adalah uji validitas. Ketentuan suatu item instrumen valid atau tidak adalah melihat nilai probabilitas korelasinya. Jika nilai korelasi (r) yang diperoleh positif, maka item yang akan diuji tersebut adalah valid. Namun walaupun positif perlu bila nilai korelasi (r) tersebut dibandingkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item instrumen tersebut valid, $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak valid sehingga tidak layak untuk di jadikan item-item di dalam instrument penelitian.

Tabek III-6
Uji Validitas Variabel Proses

| Pernyataan | R hitung | R tabel | Probabilitas | Keterangan |
|-------------------|-----------------|----------------|---------------------|-------------------|
| Pernyataan 1 | 0,609(positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,582 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,659 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,376 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,514 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,444 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 7 | 0,514 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 8 | 0,404 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |

Sumber : Data Diolah SPSS 2017

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan 1 sampai 8 yaitu taraf signifikan seluruh nilai korelasinya positif, nilai probabilitasnya sif $0,000 < 0,05$ yang artinya semua item pernyataan dari variabel proses dikatakan valid.

Tabel III-7
Tabel Uji Validitas Fasilitas

| Pernyataan | R hitung | R tabel | Probabilitas | Keterangan |
|-------------------|-----------------|----------------|---------------------|-------------------|
| Pernyataan 1 | 0,309 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,438 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,453 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,444 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,303 (positif) | 0,2787 | 0,001<0,05 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,313 (positif) | 0,2787 | 0,002<0,05 | Valid |
| Pernyataan 7 | 0,443 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 8 | 0,317 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |

Sumber : Data Diolah SPSS 2015

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan 1 sampai 8 yaitu taraf signifikan seluruh nilai korelasinya positif, nilai probabilitasnya sif $0,000 < 0,05$ yang artinya semua item pernyataan dari variabel fasilitas dikatakan valid.

Tabel III-8

Tabel Uji Validitas Kepuasan Nasabah

| Pernyataan | R hitung | R tabel | Probabilitas | Keterangan |
|--------------|-----------------|---------|--------------|------------|
| Pernyataan 1 | 0,714 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,445 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,524 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,402 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,535 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,376 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 7 | 0,339 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |
| Pernyataan 8 | 0,696 (positif) | 0,2787 | 0,000<0,05 | Valid |

Sumber : Data Diolah SPSS 2017

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan 1 sampai 8 yaitu taraf signifikan seluruh nilai korelasinya positif, nilai probabilitasnya sif $0,000 < 0,05$ yang artinya semua item pernyataan dari variabel kepuasan nasabah dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Selanjutnya item instrument yang valid di atas di uji reabilitasnya untuk mengetahui apakah seluruh item pertanyaan dari tiap variabel sudah menerangkan tentang variabel yang di teliti, pengujian reabilitas di lakukan dengan menggunakan cronbach's alpha. Kriteria penilaian dalam menguji reabilitas instrumen adalah apabila nilai cronbach's alpha $> 0,6$, maka penelitian tersebut di anggap reliable.

Tabel III-9
Reliabilitas Proses

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,633 | 8 |

Dari hasil pengujian reabilitiy dengan menggunakan SPSS dapat dilihat bahwa nilai dari cronbach alpha $0.633 > 0.6$ maka reability data tersebut cukup baik.

Tabel III-10
Uji Reliabilitas Fasilitas

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,622 | 8 |

Nilai koefisien reliability (*Cronbach Alpha*) diatas adalah $0,68 > 0,6$ maka kesimpulan instrumen yang diuji tersebut adalah reliable (terpercaya).

Tabel III-11
Reliability Kepuasan

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,688 | 8 |

Nilai koefisien reliability (*Cronbach Alpha*) diatas adalah $0,688 > 0,6$ maka kesimpulan instrumen yang diuji tersebut adalah reliable (terpercaya).

2. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen serta catatan-catatan untuk mendukung penelitian ini dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji, serta menelaah liatur-liatur berupa buku, makalah, dan jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian.

3. Wawancara

Yaitu mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak perusahaan yang berhubungan dengan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut, dengan rumus-rumus di bawah ini :

1. Asumsi klasik

Untuk Mengetahui apakah model regresi linear berganda yang digunakan dalam melakukan analisis terjadi penyimpangan klasik, maka digunakan tiga model klasik untuk mendeteksi data ada tidaknya penyimpangan klasik tersebut yaitu :

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti di ketahui bahawa uji T dan F mengansumsi bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini di langgar maka uji ststistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (ghozali, 2009 hal. 125). Pada prinsipnya normalitas dapat

di deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya (Ghozali, 2009 hal. 98).

Dasar pengambilan keputusan normalitas data adalah sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tau grafik histogramnya menunjukkan pola distributor normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jadi data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2009 hal. 92).

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi di temukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang di nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2009 hal. 88).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengkaji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka di sebut homokedastisitas dan jika berbeda di sebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2009 hal.96). Dasar analisis yaitu:

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

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi berganda (multi regresional analysis). Dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2009 hal. 85). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang di gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan

X_1 = Proses

X_2 = Fasilitas

b_1, b_2 = Koefisien regresi

e = Variabel pengganggu

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghazali, 2009 hal. 84). Dimana uji t mencari t_{hitung} dan membandingkan dengan t_{tabel} apakah variabel independen secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak dengan variabel dependen. Adapun tahapan-tahapan pengujian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

Hipotesis ditentukan dengan formula nol secara statistik di uji dalam bentuk :

- a. Jika $H_a: b_1 > 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.
- b. Jika $H_o: b_1 = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

Adapun pengujiannya sebagai berikut:

$H_o: \beta = 0$, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

- a. Jika $H_o: b_1 = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.
- b. Jika $H_a: \beta \neq 0$, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.



Gambar II.4 Uji Parsial (Uji t)

kriteria pengujian Penerimaan/Penolakan t adalah sebagai berikut :

- a. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen dan variabel dependen.
- b. Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, ada pengaruh tidak signifikan antara masing-masing variabel independen dan variabel dependen

b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F di gunakan untuk menguji apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel tidak bebas. Dimana uji F mencari " F_{hitung} " dan membandingkan dengan " F_{tabel} " apakah variabel-variabel independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak dengan variabel dependen

Kriteria pengujian hipotesis yaitu:

$H_a: \beta \neq 0$, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_0: \beta = 0$, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.



Gambar II.5 Uji Signifikan Simultan (Uji F)

- a. Jika $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y).
- b. Jika $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y).

c. Koefisien Determinan

Koefisien determinan (R^2) pada intinya mengukur ketepatan atau kecocokan garis regresi yang di bentuk dari hasil pendugaan terhadap hasil yang di peroleh. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel independen dalam menjalankan variasi variabel dependen amat terbatas.

Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghazali, 2009 hal. 122). Rumus untuk mengukur besarnya proporsi adalah :

$$KD = R^2 \times 100 \%$$

Dimana: $KD =$ Koefisien Determinan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel penelitian yang diamati ada 2 (dua) variabel X, yaitu proses (X1), fasilitas (X2) dan 1 (satu) variabel Y yaitu kepuasan (Y). Sedangkan untuk pengukuran dari ketiga variabel tersebut, digunakan satuan ukuran skala likert dengan kriteria sebagai berikut:

| | |
|--------------------------|---|
| SS= Sangat Setuju | 5 |
| S = Setuju | 4 |
| KS= Kurang Setuju | 3 |
| TS= Tidak Setuju | 2 |
| STS= Sangat Tidak Setuju | 1 |

Dalam menyebarkan angket yang penulis lakukan terhadap 50 responden, tentu memiliki perbedaan karakteristik baik itu secara jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan di BRI Cabang putri Hijau Medan. Oleh karena itu perlu adanya pengelompokan untuk masing-masing identitas pribadi para responden.

Data kuesioner yang disebarkan diperoleh beberapa karakteristik responden, yakni jenis kelamin, usia dan pendidikan. Tabel-tabel dibawah ini akan menjelaskan karakteristik responden penelitian.

Tabel IV-1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| NO | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---------------|----------|----------------|
| 1 | Wanita | 30 orang | 60% |
| 2 | Laki-Laki | 20 orang | 40% |
| | Jumlah | 50 orang | 100% |

Sumber: Data Diolah (2017)

Dari tabel di atas diketahui bahwa responden penelitian ini terdiri wanita 30 orang (60%) dan laki-laki 20 orang (40%). Persentase nasabah antara nasabah laki-laki dan nasabah perempuan memiliki jumlah yang hampir sama banyaknya. Hal ini berarti karakteristik berdasarkan jenis kelamin karyawan di BRI Cabang Putri Hijau Medan didominasi oleh wanita.

Tabel IV-2
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia | Jumlah | Persentase (%) |
|----|-------------------|----------|----------------|
| 1 | <20 tahun | 15 orang | 15% |
| 2 | >20 tahun ke atas | 35 orang | 85% |
| | Jumlah | 50 orang | 100% |

Sumber: Data Diolah (2017)

Tabel di atas menunjukkan bahwa nasabah BRI Cabang Putri Hijau Medan terdiri dari berbagai karakteristik usia yang berbeda-beda dari yang muda sampai yang tua. Hal ini berarti nasabah BRI Cabang Putri Hijau Medan didominasi satu karakteristik usia >20 tahun ke atas sebanyak 35 orang.

Tabel IV-3
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

| NO | Pendidikan | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---------------|----------|----------------|
| 1 | SMP | 0 orang | 0% |
| 2 | SMA | 5 orang | 10% |
| 3 | Diploma | 8 orang | 16% |
| 4 | S1 | 30 orang | 60% |
| 5 | S2 | 7 orang | 14% |
| | JUMLAH | 50 orang | 100% |

Sumber: Data Diolah (2017)

Dari tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah S1 yaitu sebanyak 30 orang (60%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah BRI Cabang Putri Hijau Medan lebih banyak berpendidikan S1. Dengan demikian nasabah BRI Cabang Putri Hijau Medan memiliki karakteristik pendidikan cukup tinggi. Sehingga diharapkan mampu memahami variabel-variabel dalam penelitian ini.

Untuk lebih jelasnya berikut diuraikan deskripsi dari masing-masing variabel tersebut:

a. Variabel Proses (X1)

Berdasarkan penyebaran angket kepada BRI Cabang Putri Hijau Medan diperoleh nilai- nilai jawaban responden tentang variabel proses sebagai berikut :

Tabel IV-4
Tabulasi Jawaban Responden Proses

| Jawaban | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Sangat setuju | 12 | 22 | 18 | 11 | 21 | 26 | 29 | 25 |
| Setuju | 32 | 18 | 25 | 31 | 19 | 21 | 19 | 19 |
| Kurang Setuju | 5 | 10 | 7 | 8 | 10 | 3 | 2 | 6 |
| Tidak Setuju | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

Sumber: Data Diolah (2017)

Adapun uraian dari tabel diatas sebagai berikut :

1. Untuk jawaban pernyataan kemampuan karyawan pada BRI Cabang Putri Hijau Medan memberikan layanan secara profesional, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 orang, sangat setuju sebanyak 12 orang, kurang setuju sebanyak 5 orang, dan tidak setuju sebanyak 1 orang, dari 50 orang responden
2. Untuk jawaban pernyataan fisik karyawan pada BRI Cabang Putri Hijau Medan selalu berpakaian dan penampilan rapi dan pantas/sopan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang, setuju sebanyak 18 orang, kurang setuju sebanyak 10 orang, dari 50 orang responden.
3. Untuk jawaban pernyataan karyawan memberikan pelayanan dengan cepat kepada nasabah pada BRI Cabang Putri Hijau Medan Ketika melakukan transaksi, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang, sangat setuju sebanyak 18 orang, kurang setuju sebanyak 8 orang, dari 50 orang responden
4. Untuk jawaban pernyataan karyawan selalu tanggap pada BRI Cabang Putri Hijau Medan dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa diminta bantuan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 31 orang, sangat setuju sebanyak 11 orang, kurang setuju sebanyak 8 orang dari 50 responden.
5. Untuk jawaban pernyataan karyawan selalu memberikan pelayanan kepada nasabah pada BRI Cabang Putri Hijau Medan secara akurat/tepat, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang, setuju

sebanyak 19 orang, kurang setuju sebanyak 10 orang, dari 50 orang responden.

6. Untuk jawaban pernyataan karyawan tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah pada BRI Cabang Putri Hijau Medan dalam bertransaksi, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang, setuju sebanyak 21 orang, kurang setuju sebanyak 3 orang dari 50 orang.
7. Untuk jawaban pernyataan karyawan selalu menyampaikan informasi kepada nasabah pada BRI Cabang Putri Hijau Medan sampai nasabah benar-benar mengerti, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang, setuju sebanyak 19 orang, kurang setuju sebanyak 2 orang, dari 50 responden
8. Untuk jawaban pernyataan karyawan mampu memberikan layanan yang nyaman pada BRI Cabang Putri Hijau Medan kepada nasabah, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang, setuju sebanyak 19 orang, kurang setuju sebanyak 6 orang, dari 50 responden.

Dari hasil angket diatas memperlihatkan, sebagian besar responden menjawab setuju dan sangat setuju, yang menunjukkan proses pelayanan yang dilakukan perusahaan sudah sesuai dengan harapan nasabah.

b. Variabel Fasilitas (X2)

Tabel IV-5
Tabulasi Jawaban Responden fasilitas

| Jawaban | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Sangat setuju | 11 | 22 | 17 | 12 | 20 | 27 | 29 | 23 |
| Setuju | 32 | 18 | 26 | 30 | 21 | 20 | 20 | 22 |
| Kurang Setuju | 6 | 10 | 7 | 8 | 9 | 3 | 1 | 5 |
| Tidak Setuju | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

Sumber: Data Diolah (2017)

Adapun uraian dari tabel diatas sebagai berikut :

1. Untuk jawaban pernyataan tidak pernah mengalami error pada BRI Cabang Putri Hijau Medan saat bertransaksi, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 orang, sangat setuju sebanyak 11 orang, kurang setuju sebanyak 6 orang, tidak setuju sebanyak 1 orang, dari 50 orang responden.
2. Untuk jawaban pernyataan dalam melakukan transaksi antar bank pada BRI Cabang Putri Hijau Medan sangat mudah, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang, setuju 18 orang, kurang setuju sebanyak 10 orang, dari 50 responden.
3. Untuk jawaban pernyataan mesin ATM pada BRI Cabang Putri Hijau Medan sering mengalami gangguan jaringan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 26 orang, sangat setuju sebanyak 17 orang, kurang setuju sebanyak 7 orang, dari 50 orang responden.
4. Untuk jawaban pernyataan tidak pernah mengalami kesulitan pada BRI Cabang Putri Hijau Medan dalam keinginan atau keperluan nasabah, mayoritas nasabah menjawab setuju sebanyak 30 orang, sangat setuju sebanyak 12 orang, kurang setuju sebanyak 8 orang, dari 50 orang

responden.

5. Untuk jawaban pernyataan memberikan kemudahan pada BRI Cabang Putri Hijau Medan dalam akses proses pelayanan, mayoritas nasabah menjawab setuju sebanyak 21 orang, sangat setuju sebanyak 20 orang, kurang setuju sebanyak 9 orang, dari 50 orang responden.
6. Untuk jawaban pernyataan fasilitas ATM pada BRI Cabang Putri Hijau Medan tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang, setuju sebanyak 20 orang, kurang setuju 3 orang, dari 50 orang responden.
7. Untuk jawaban pernyataan karyawan pada BRI Cabang Putri Hijau Medan harus menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang, setuju sebanyak 20 orang, kurang setuju sebanyak 1 orang, dari 50 orang responden.
8. Untuk jawaban pernyataan karyawan pada BRI Cabang Putri Hijau Medan harus memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang, setuju sebanyak 22 orang, kurang setuju 5 orang, dari 50 orang responden.

Data di atas memperlihatkan fasilitas yang disediakan perusahaan sudah memenuhi keinginan nasabah, dapat diketahui bahwa responden yang dijadikan sampel dalam penelitian berpendapat bahwa mereka setuju atas variabel fasilitas. Kemudian responden merasa sangat setuju dan setuju mengenai fasilitas.

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel IV-6
Tabulasi Jawaban Responden Kepuasan Nasabah

| Jawaban | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Sangat setuju | 19 | 14 | 23 | 13 | 14 | 17 | 28 | 12 |
| Setuju | 17 | 25 | 25 | 28 | 26 | 25 | 18 | 21 |
| Kurang Setuju | 14 | 11 | 2 | 9 | 10 | 8 | 4 | 7 |
| Tidak Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

Sumber: Data Diolah (2017)

Adapun uraian dari tabel diatas sebagai berikut :

1. Untuk jawaban pernyataan pelayanan pada BRI Cabang Putri Hijau Medan sudah sesuai dengan keinginan saya, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang, setuju sebanyak 17 orang, kurang setuju sebanyak 14 orang, dari 50 orang responden.
2. Untuk jawaban pernyataan proses dan fasilitas pada BRI Cabang Putri Hijau Medan dapat ditingkatkan lagi supaya lebih akurat dan cepat, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang, sangat setuju sebanyak 14 orang, kurang setuju sebanyak 11 orang, dari 50 orang responden.
3. Untuk jawaban pernyataan puas dengan pelayanan pada BRI Cabang Putri Hijau Medan yang diberikan oleh karyawan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang, sangat setuju sebanyak 23 orang, kurang setuju 9 orang, dari 50 responden.
4. Untuk jawaban pernyataan menurut saya pada Bri Cabang Putri Hijau Medan melayani dengan sepenuh hati dari awal hingga akhir, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 28 orang, sangat setuju 13 orang,

kurang setuju 9 orang, dari 50 responden.

5. Untuk jawaban pernyataan saya akan menyarankan teman atau kerabat untuk menabung pada BRI Cabang Putri Hijau Medan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai dan mudah, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 26 orang, sangat setuju 14 orang, kurang setuju sebanyak 10 orang, dari 50 responden.
6. Untuk menjawab pernyataan saya akan menyarankan teman atau kerabat untuk menabung pada BRI Cabang Putri Hijau Medan karna pelayanan yang memuaskan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang, sangat setuju sebanyak 17 orang, kurang setuju sebanyak 8 orang, dari 50 orang responden.
7. Untuk jawaban pernyataan saya ingin pada BRI Cabang Putri Hijau Medan harus meningkatkan kinerja karyawan dalam memberi pelayanan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 28 orang, setuju sebanyak 18 orang, kurang setuju sebanyak 4 orang, dari 50 responden.
8. Untuk jawaban pernyataan saya merasa terbantu jika menyediakan kesempatan seluas-luasnya bagi para nasabah untuk menyampaikan saran, kritik, dan keluhan nasabah, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 21 orang, sangat setuju sebanyak 12 orang, kurang setuju sebanyak 7 orang, tidak setuju sebanyak 10 orang, dari 50 orang responden.

Data di atas, dapat diketahui bahwa responden yang dijadikan sampel dalam penelitian berpendapat bahwa mereka setuju atas variabel kepuasan nasabah. kemudian responden merasa sangat setuju dan setuju mengenai

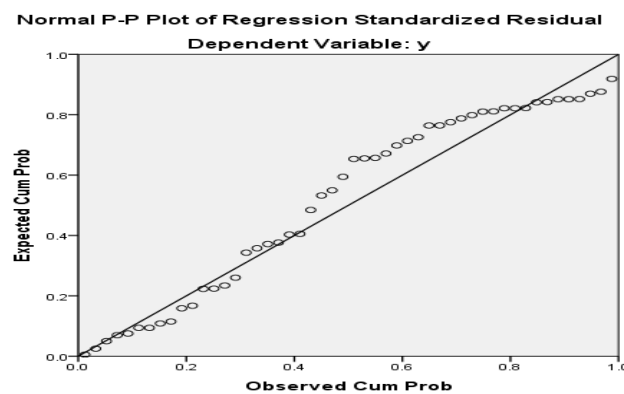
proses dan fasilitas yang memberikan kepuasan nasabah.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal. Normal atau tidaknya data berdasarkan patokan distribusi normal data dengan mean dan standar deviasi yang sama. Jadi uji normalitas pada dasarnya melakukan perbandingan antara data yang kita miliki dengan berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data.

Untuk mengetahui apakah data penelitian ini memiliki normal atau tidak bisa melihat dari gambar scater plot dibawah ini :



Sumber : Data diolah (2017)

Gambar IV.1
Grafik Scater Plot

Dari gambar grafik scater plot diatas berdistribusi normal hal ini disebabkan karena data menyebar pada garis diagonal dan mengikuti arah

garis diagonal.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2005, hal.91) mengatakan: "uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)". Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen, karena korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat VIF antar variabel independen. Jika VIF menunjukkan angka lebih kecil dari 10 menandakan tidak terdapat gejala multikolinearitas. Disamping itu, suatu model dikatakan terdapat gejala multikolinearitas jika nilai VIF diantara variabel independen lebih besar dari 10.

Tabel IV-7
Uji Multikolinearitas

| Collinearity Statistics | |
|-------------------------|-------|
| Tolerance | VIF |
| ,772 | 1,295 |
| ,772 | 1,295 |

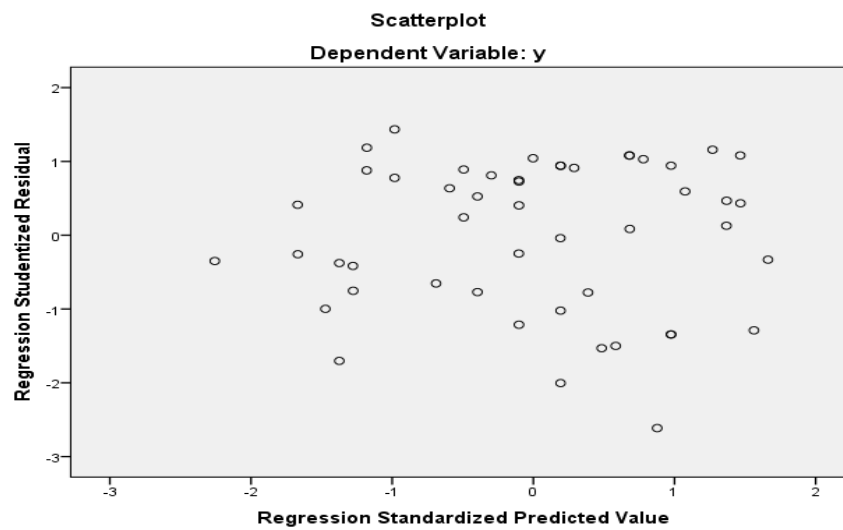
Sumber : Data diolah (2017)

Dari data diatas setelah diolah menggunakan SPSS dapat diliha bahwa nilai tolerance setiap variabel lebih kecil nilai VIF < 10 hal ini membuktikan bahwa nilai VIF setiap variabelnya bebas dari gejala multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2005, hal.105) “uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, karena karena untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Suatu model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk menguji ada tidaknya situasi heteroskedastisitas dalam varian error terms untuk model regresi. Dalam penelitian ini akan digunakan metode chart (Diagram Scatterplot), dengan dasar pemikiran bahwa :

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik (poin-poin), yang ada membentuk suatu pola tertentu yang beraturan (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar keatas dan dibawah 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Sumber : Data diolah (2017)

Gambar IV.2
Scater Plot

Gambar diatas menunjukkan bebas dari gejala heteroskedastisitas yang ditandai dengan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar keatas dan dibawah 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas

3. Uji Hipotesis

a. Regresi Linier Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen, yaitu proses dan fasilitas serta satu variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

Adapun rumus dari regresi linier berdanda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Tabel IV-8
Uji Analisis Regresi Linier Berganda
ANOVA(b)

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|-----------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | Constant) | 11.648 | 10.566 | | 1.102 | |
| | Proses | ,124 | ,178 | ,107 | ,698 | ,772 |
| | Fasilitas | ,496 | ,181 | ,422 | 2.749 | ,772 |

Sumber : Data diolah (2017)

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan SPSS 15.0 diatas akan didapat persamaan regresi berganda model regresi sebagai berikut :

$$Y = 11.648 + 0,124X_1 + 0,492X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dianalisis pengaruh proses dan fasilitas terhadap kepuasan yaitu :

Jadi persamaan bermakna jika adalah :

1. Nilai constant 11,648 menunjukkan bahwa apabila variabel proses dan fasilitas adalah nol (0) maka nilai kepuasan sebesar 11,648.
2. Nilai koefisien regresi X1 0.124 menunjukkan bahwa apabila variabel proses ditingkatkan 100% maka keputusan nasabah meningkatbertambah 12,4
3. Nilai koefisien regresi X2 0,496 menunjukkan bahwa apabila variabel fasilitas ditingkatkan 100% maka keputusan nasabah meningkat 49,6

b. Uji t

Kriteria penerimaan / penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1) Bila $\text{Sig} > 0.05$, maka H_0 = diterima, sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat
- 2) Bila $\text{sig} < 0.05$, maka H_0 = ditolak, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat

Tabel IV-9
Uji t

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 11,648 | 10,566 | | 1,102 | ,276 |
| | Proses | ,124 | ,178 | ,107 | ,698 | ,489 |
| | Fasilitas | ,496 | ,1181 | ,422 | 2,749 | ,008 |

Sumber : Data diolah (2017)

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi proses berdasarkan uji t_{hitung} diperoleh sebesar 0.698 (Sig 0.0489 > α 0.05). Untuk mencari uji t_{tabel} dilakukan pada tingkat $\alpha = 0,05$ dengan nilai t untuk $n = 50-2 = 48$ adalah 1,677 (t_{tabel}). Nilai t_{hitung} (0,698) < t_{tabel} (1,667) dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak menunjukkan : ada pengaruh tapi tidak signifikan proses terhadap kepuasan nasabah pada BRI Cabang Putri Hijau Medan.

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi fasilitas berdasarkan uji t_{hitung} diperoleh sebesar (2,749) > (1,667). dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima menunjukkan : ada pengaruh signifikan

fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada BRI Cabang Putri Hijau Medan.

c. Uji F

Tabel IV-10

Uji F

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|---------|
| 1 | Regression | 78,535 | 2 | 39,267 | 4,023 | ,024(b) |
| | Residual | 458,745 | 47 | 9,761 | | |
| | Total | 537,280 | 49 | | | |

Sumber : Data diolah (2017)

Berdasarkan hasil uji $F_{hitung} (4,023) > F_{tabel} (3,195)$ diatas diperoleh nilai signifikan 0.024 (Sig. 0.024 < α 0.05), dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. kesimpulannya : ada pengaruh signifikan proses dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pasa BRI Cabang Putri Hijau Medan.

d. Koefisien Determinasi

Untuk melihat seberapa besar pengaruh dari variabel proses dan fasilitas terhadap kepuasan dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel IV-11

Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|---------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,382(a) | ,146 | ,110 | 3,124 | 1,191 |

Sumber : Data diolah (2017)

Dari hasil uji R Square dapat dilihat bahwa 0.146 dan hal ini menyatakan bahwa variable pengaruh proses dan fasilitas sebesar 14.6% untuk mempengaruhi variabel kepuasan sisanya 85,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi proses berdasarkan uji t diperoleh sebesar $0.698 < 1,1677$ (Sig $0.489 > \alpha 0.05$). dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak kesimpulannya : ada pengaruh tapi tidak signifikan proses terhadap kepuasan nasabah pada BRI Cabang Putri Hijau Medan.

Menurut Kotler dan Amstrong, (2012, hal. 92) proses (Process), adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Elemen proses ini memiliki arti sesuatu untuk menyampaikan jasa.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Diandris Nurhandika Rahman (2013) yang menyimpulkan bahwa pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi fasilitas berdasarkan nilai yang kita peroleh sebesar $2,749 > 1,1677$ (Sig $0.008 < \alpha 0.05$). dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima kesimpulannya: ada pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada BRI Cabang Putri Hijau Medan

Menurut Tjiptono (2006, hal. 144) fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Yunus dan Budiyanto (2014) dari STIESIA (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia) Surabaya, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan” menyimpulkan bahwa “Fasilitas Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Proses dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} 4,023 signifikan 0.024 (Sig. 0.024 < α 0.05), dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. kesimpulannya : ada pengaruh signifikan antara proses dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto (2011) menyimpulkan bahwa ‘kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Nilai uji R Square 14.6% memperlihatkan kontribusi variabel proses dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah sisanya 85,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi proses berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0.0698 (Sig 0.0489 < α 0.05). dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima menunjukkan : tidak ada pengaruh signifikan proses terhadap kepuasan nasabah pada BRI Cabang Putri Hijau Medan
2. Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi fasilitas berdasarkan uji t diperoleh sebesar 2,749 (Sig 0.008 < α 0.05). dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima menunjukkan : ada pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Pada BRI Cabang Putri Hijau Medan.
3. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} 4,023 signifikan 0.024 (Sig. 0.24 < α 0.05), dengan demikian H_a diterima. kesimpulannya: ada pengaruh signifikan proses dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada BRI Cabang Putri Hijau Medan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan pada penelitian selanjutnya antara lain

1. Sebaiknya perusahaan lebih meningkatkan proses, mutu layanan untuk mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Seharusnya perusahaan lebih meningkatkan atau memperbaiki fasilitas untuk mencapai tujuan dari perusahaan
3. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak dengan karakteristik yang lebih beragam dari berbagai sektor sehingga hasilnya lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityolaksono, "pengertian-kepuasan-pelanggan-dan." akses dari <http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>, pada tanggal 02 September 2017 pukul 22.00
- Diandris Nurhandika Rahman (2013) "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen" *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 6 No. 5 (2013)
- Expressclass, "analisis-faktor-pelayanan-dan-fasilitas" akses dari <http://expressclass.blogspot.co.id/2009/02/analisis-faktor-pelayanan-dan-fasilitas.html>, pada tanggal 04 September 2017 pada pukul 10.30
- Fandy Tjiptono, (2011), Pemasaran Jasa, Bayu Media Malang.
- Fandy,Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Andi, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono,(2004), *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayumedia
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Diana Sari (2015) "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Dhaksina Hotel Medan" *Jurnal ilmiah Dunia Ilmu*, Vol.1 No.2 April (2015)
- Irwansahaja , "bauran-pemasaran-jasa" akses dari <http://irwansahaja.blogspot.co.id/2013/05/bauran-pemasaran-jasa.html>, pada tanggal 04 September 2017 pukul 10.00
- Kotler dan Armstrong, (terjemahan Alexander Sindoro), 2000, Dasar-dasar Pemasaran, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas* Indeks : Jakarta
- Mochammad Toriq & Soebari Martoatmodjo (2014) "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612.64 di SIDOARJO" *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3 No. 8 (2014)
- Mohamad Rizan & Fajar Andika (2011) "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)" *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* Vol. 2, No. 1, (2011)

Nuraisyah ,” kepuasan-pelanggan” akses dari
<http://www.nuraisyah.net/2012/07/kepuasan-pelanggan.html>, pada tanggal
02 September 2017 pukul 22.15

Sugiyono, (2013), *Metode Penelitian Bisnis, Bandung* : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Andy: Yogyakarta