

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KREDIT YANG DIBERIKAN BANK
MUSTAQIM SUKAMAKMUR DI KECAMATAN KUALA
KABUPATEN NAGAN RAYA**

**RUSLI
07C10404072**



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN UNIVERSITAS TEUKU UMAR
MEULABOH, ACEH BARAT**

2016

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KREDIT YANG DIBERIKAN BANK
MUSTAQIM SUKAMAKMUR DI KECAMATAN KUALA
KABUPATEN NAGAN RAYA**

**RUSLI
07C10404072**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Pertanian
Universitas Teuku Umar

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN UNIVERSITAS TEUKU UMAR
MEULABOH, ACEH BARAT**

2016

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Kredit yang Diberikan Bank Mustaqim Sukamakmur Di Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya

Nama : Rusli

Nim : 07C10404072

Jurusan : Sosial Ekonomi Pertanian

Menyetujui,
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

IR. Rusdi Faizin, M.SI

Khairun Nisa, SP.,MP

Mengetahui

Dekan Fakultas Pertanian

Ketua Jurusan
Sosial Ekonomi Pertanian

IR. Rusdi Faizin, M.SI

Yoga Nugroho, SP, MM

Persembahkan

Banyak orang mengatakan bahwa dunia ini adalah panggung sandiwara, tetapi sesungguhnya bagiku dunia ini adalah tempat persinggahan sementara yaitu tempat kita untuk mengumpulkan bekal agar dapat menuju ketempat dimana kita akan tinggal untuk selamanya.

Hidup ini penuh dengan tantangan, dalam kehidupan kita di tuntutan agar lebih memahami arti kehidupan sebenarnya. Lebih sabar, ikhlas menerima semua ujian dari yang Maha Kuasa dan selalu memperbaiki diri dan melangkahhkan kaki ke jalan yang benar. Ingatlah hidup ini akan sulit apabila kita mempersulitnya dan apabila kita mempermudahnya hidup ini akan menjadi lebih mudah.

Dengan rasa syukur ku persembahkan karya ini kepada :

- 1. Ayah dan ibuku tercinta, yang telah bersusah payah membesarkan aku.*
- 2. Istriku tercinta yang selalu ada dan menemaniku pada saat penyelesaian skripsi ini.*
- 3. Kakak-kakakku yang selalu memberikan do'a dan motivasi selama penyelesaian penulisan skripsi ini.*
- 4. Teman-teman seperjuanganku semua yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.*

ABSTRAK

Rusli, Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Kredit yang Di berikan Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya. Perkembangan dunia perbankan pada era globalisasi memacu perusahaan dibidang perbankan lebih bersaing secara komperatif. Salah satu cara untuk menghadapi persaingan ini, perusahaan dituntut meningkatkan dan mengembangkan mutu perusahaan, baik dalam hal pelayanan, mutu produk, keefektifitas dan keefisienan perusahaan, agar tujuan perusahaan tercapai. Pada bank mustaqim sukamakmur penyaluran kredit atau pembiayaan sangat diutamakan begitu juga dengan kualitas pelayanannya yang terus ditingkatkan. Tujuan penelitian untuk mengetahui berapa persen kualitas pelayanan kredit mempunyai pengaruh yang nyata terhadap kepuasan nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur di Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya. Dan untuk mengetahui variabel manakah dari kualitas pelayanan kredit yang lebih banyak mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur. Hipotesis terdapat pengaruh yang nyata terhadap kepuasan nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur cabang Kuala Kabupaten Nagan Raya dan daritiga dimensi kualitas pelayanan hanya variable X_3 (Jaminan) yang berpengaruh secara nyata. Untuk melihat kualitas pelayanan kredit yang diberikan Bank Mustaqim terhadap kepuasan nasabah dan variable yang paling dominan mempengaruhinya dengan menggunakan metode analisis data instrument, regresi berganda, korelasi, uji t dan uji. Hasil penelitian tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan kredit yang diberikan Bank Mustaqim Sukamakmur Cabang Kuala adalah jumlah responden 25 nasabah, uji instrumen semua variabel valid r tabel $>$ dari nilai 0,197 pada signifikan 0,05, hasil uji t adalah X_3 yang Paling dominan, nilai uji f adalah $F_{hitung} = 19,405 > F_{tabel} 2,37$ tingkat kesalahan 5 % dengan demikian secara bersama-sama pengujian hipotesis berpengaruh secara signifikan, nilai regresi berganda $Y = 33,009 + 0,438X_1 + 0,794X_2 + 0,919X_3$.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal Skripsi ini yang berjudul: “*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Kredit Yang di Berikan Bank Mustaqim Sukamakmur di Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya*”, diajukan guna untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pertanian.

Salawat beriring salam penulis do’akan semoga tercurah kepada baginda Rasulullah SAW, serta keluarga dan sahabat. Berkat perjuangan beliau kita bisa menikmati hidup damai dan berilmu pengetahuan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tak ternilai harganya kepada :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil sehingga penulis bisa menyelesaikan studi di Jurusan Ekonomi Pertanian Universitas Teuku Umar.
2. Bapak IR. Rusdi Faizin, M.SI selaku pembimbing Pertama dan kepada Ibu Khairun Nisa, SP, MP selaku pembimbing dua yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, membina dan memberikan arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Yoga Nugroho, SP., MM., selaku ketua program studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar.
4. Seluruh Dosen dan staf pengajar serta civitas akademika Fakultas Pertanian Unuversitas Teuku Umar.

5. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan motivasi khususnya kepada Bukhari, SP., dan umumnya rekan semua sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Akhirnya hanya kepada Allah kita berserah diri, tidak satu kejadian yang terjadi melainkan atas kehendakNya. Semoga tugas akhir ini bermanfaat dimasa yang akan datang.

Meulaboh, 29 Oktober 2015

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Manfaat Penelitian	2
1.5. Hipotesis.....	3
II. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Deskripsi Bank.....	4
2.2. Nasabah.....	7
2.3. Karakteristik Nasabah.....	8
2.4. Kualitas Pelayanan Jasa	8
2.5. Komponen kualita	10
2.6. Kepuasan Pelanggan	10
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	13
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	13
3.2. Data dan Sumber Data	13
3.3. Teknik Pengambilan Sampel Penelitian	14
3.4. Teknik Pengolahan Data.....	14
3.4.1. Uji Instrumen	14
3.4.2. Analisis Regresi Berganda.....	16
3.4.3. Analisis Korelasi (r).....	16
3.4.4. Uji t	17
3.4.5. Uji F	17
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	19
4.1. Profil Objek Penelitian	19
4.1.1. Gambaran Umum Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya.....	19
4.1.2. Struktur Organisasi	19
4.1.3. Produk Dana Dan Jasaaa Pelayanan Bank Mustaqim SukamakmurKecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya .	20
4.2. Pengujian dan Analisis Data	22

4.2.1. Data Deskripsi Responden	22
4.2.2. Uji Instrumen	24
4.2.3. Analisis	27
4.3. Pembahasan	30
4.4. Jawaban dari perumusan masalah	30
V. PENUTUP	31
5.1. Kesimpulan	32
5.2. Saran-saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN.....	34
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	49

DAFTAR TABEL

No	Halaman
4.1. Karakteristik Jenis Kelamin	23
4.2. Karakteristik Umur	23
4.3. Karakteristik Pekerjaan	24
4.4. Rangkuman Uji Validitas Butir (Independen)	25
4.5. Rangkuman Uji Validitas Butir (Dependen)	25
4.6. Rangkuman Nilai Alpha Masing-masing Variabel (Dependen dan Independen)	26
4.7. Analisis Regresi Berganda	27
4.8. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	28
4.9. Perhitungan Nilai t hitung	28

DAFTAR LAMPIRAN

No	Halaman
1.Kuesioner	34
2.Daftar Nama-nama Nasabah	38
3. Input Data Kepuasan	39
4. Input Data Kualitas Pelayanan	42
5. Struktur Organisasi	45
6. Hasil output uji validitas	46
7. Daftar Regression	48

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan pada era globalisasi saat ini memacu berbagai perusahaan yang bergerak dibidang perbankan untuk lebih bersaing secara kompetitif. Salah satu cara untuk menghadapi persaingan ini, perusahaan dituntut meningkatkan dan mengembangkan mutu perusahaan, baik dalam hal pelayanan, mutu produk, keefektifitas dan keefisienan perusahaan, agar tujuan perusahaan tercapai. Pada bank mustaqim sukamakmur penyaluran kredit atau pembiayaan sangat diutamakan begitu juga dengan kualitas pelayanannya yang terus ditingkatkan.

Bank Indonesia memberikan komitmen besar dan menempuh berbagai kebijakan untuk mengembangkan dunia perbankan, khususnya sejak perubahan UU Perbankan dengan UU no. 10 tahun 1998. Setelah diakomodasinya perbankan dengan UU tersebut, maka dapat dirasakan perkembangan perbankan terus meningkat setiap tahunnya. Pertumbuhan bank memperlihatkan, bahwa perbankan telah berkembang pesat di Indonesia. Pertumbuhan industri perbankan telah bertransformasi dari sekedar memperkenalkan suatu alternatif praktik perbankan menjadi lebih baik dan bagaimana Bank menempatkan posisinya sebagai pemain utama dalam perekonomian di tanah air. Bank memiliki potensi besar untuk menjadi pilihan utama dan pertama bagi nasabah dalam pilihan transaksinya.

Pertumbuhan yang tinggi menunjukkan tingkat persaingan tinggi diantara industri perbankan di Indonesia, khususnya bank mustaqim. Hal yang dimaksud mengharuskan perusahaan memiliki tingkat keunggulan bersaing yang tinggi dalam pelayanan keuangan. Salah satu penyebab peningkatan persaingan antar

bank untuk meraih pangsa pasar yang lebih baik adalah memberikan kemudahan-kemudahan pada nasabah melalui peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik.

1.2. Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Berapa persen kualitas pelayanan kredit mempunyai pengaruh yang nyata terhadap kepuasan nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur di Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya.
2. Variabel manakah dari kualitas pelayanan kredit yang lebih banyak mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur di Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui berapa persen kualitas pelayanan kredit mempunyai pengaruh yang nyata terhadap kepuasan nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya
2. Untuk mengetahui variabel manakah dari kualitas pelayanan yang lebih banyak mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini untuk menambah wawasan bagi penelitian tentang bagaimana penyaluran kredit dan kualitas pelayanannya di Bank Mustaqim Sukamakmur.

2. Penelitian ini sebagai bahan penilaian dan informasi bagi Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya.

1.5. Hipotesis

1. Berdasarkan perumusan masalah dalam penelitian ini maka hipotesa yang Kualitas pelayanan kredit mempunyai pengaruh yang nyata terhadap kepuasan nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur Cabang Kuala Kabupaten Nagan Raya.
2. Dari tiga dimensi kualitas kualitas yang paling berpengaruh secara nyata yaitu variable X_3 (jaminan).

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Deskripsi Bank

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat, serta memberikan jasa lainnya. Arti lembaga keuangan itu sendiri adalah setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan, dimana kegiatannya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya menghimpun dan menyalurkan dana (Kasmir, 2002). Menurut undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Kegiatan bank secara sederhana dapat dikatakan sebagai tempat melayani segala kebutuhan para nasabahnya. Para nasabah datang silih berganti, baik sebagai pembeli jasa maupun penjual jasa yang ditawarkan. Menurut Kasmir (2002), saat ini bank memiliki kegiatan utama, yaitu :

1. Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk :
 - a. Simpanan Giro (*Demand Deposit*), yaitu simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek/bilyet giro.
 - b. Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*), yaitu simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian antara bank dengan nasabah dan penarikannya dapat dilakukan dengan slip penarikan, buku tabungan, kartu ATM atau sarana penarikan lainnya.

- c. Simpanan Deposito (*Time Deposit*) merupakan simpanan pada bank yang penarikannya sesuai jangka waktu tertentu yang telah disepakati pihak bank dan pengambilannya dilakukan dengan menggunakan bilyet deposito atau sertifikat deposito.
2. Menyalurkan dana ke masyarakat (*Lending*) dalam bentuk kredit, seperti :
 - a. Kredit Investasi merupakan kredit yang diberikan kepada investor untuk investasi yang penggunaannya jangka panjang.
 - b. Kredit Modal Kerja merupakan kredit yang diberikan untuk membiayai kegiatan suatu usaha dan biasanya bersifat jangka pendek guna memperlancar transaksi perdagangan.
 - c. Kredit Perdagangan adalah kredit yang diberikan kepada para pedagang, baik agen-agen maupun pengecer.
 - d. Kredit Konsumtif merupakan kredit yang digunakan untuk dikonsumsi atau dipakai untuk keperluan pribadi.
 - e. Kredit Produktif adalah kredit yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa.
 3. Memberikan jasa bank lainnya, yaitu :
 - a. Menerima setoran seperti :
 - 1) Pembayaran pajak
 - 2) Pembayaran telepon
 - 3) Pembayaran air
 - 4) Pembayaran listrik
 - 5) Pembayaran uang kuliah
 - b. Melayani pembayaran seperti :

- 1) Gaji/pensiun/honorarium
 - 2) Pembayaran deviden
 - 3) Pembayaran kupon
 - 4) Pembayaran bonus atau hadiah
- c. Dipasar modal, perbankan dapat memberikan atau menjadi :
- 1) Penjamin emisi (*underwriter*)
 - 2) Penanggung (*Guarantor*)
 - 3) Wali amanat (*Trustee*)
 - 4) Perantara perdagangan efek (pialang atau Broker)
 - 5) Pedagang efek (*Dealer*)
 - 6) Perusahaan pengelolaan dana (*Investment Company*)
- d. Transfer (Kiriman Uang) yang merupakan jasa kiriman uang antar bank, baik antar bank yang sama maupun bank yang berbeda. Pengiriman uang dapat dilakukan untuk dalam kota, luar kota maupun luar negeri.
- e. Inkaso (*Collection*) merupakan jasa pnegalihan warkat antar bank yang berasal dari luar kota berupa cek, bilyet giro, atau surat-surat berharga lainnya yang berasal dari warkat bank dalam negeri maupun luar negeri.
- f. Kliring (*Clearing*) merupakan jasa penarikan warkat (Cek) yang berasal dari suatu kota, termasuk transfer dalam suatu kota antar bank.
- g. *Safe Deposit Box* merupakan jasa penyimpanan dokumen, berupa surat-surat atau benda berharga. *Safe Deposit Box* lebih dikenal dengan nama *Safe Locket*.

- h. *Bank Card* merupakan jasa penerbitan kartu-kartu kredit yang dapat digunakan dalam berbagai transaksi dan penarikan uang di ATM setiap hari.
- i. Bank Garansi merupakan jaminan yang diberikan kepada nasabah dalam pembiayaan proyek tertentu.
- j. *Bank Notes* (Valas) merupakan jual beli mata uang asing.
- k. Referensi Bank merupakan surat referensi yang dikeluarkan oleh bank.
- l. *Bank Draft* merupakan wesel yang diterbitkan oleh bank.
- m. *Letter of Credit* (L/C) merupakan jasa yang diberikan dalam rangka mendukung kegiatan atau transaksi ekspor impor.
- n. Cek Wisata (*Travellers Cheque*) merupakan cek perjalanan yang biasa digunakan oleh para turis dan dibelanjakan diberbagai tempat perbelanjaan.

2.2. Nasabah

Nasabah adalah masyarakat yang menyimpan uangnya di bank. Menurut Suranto (2005), ada lima kebutuhan utama nasabah segmen ritel dalam memilih bank :

1. Kebutuhan akan pelayanan yang memuaskan.

Kebutuhan akan pelayanan yang memuaskan merupakan kebutuhan yang diinginkan oleh semua nasabah, karena pelayanan yang baik akan akan meningkatkan kepuasan bagi nasabah.

2. Kebutuhan akan citra (reputasi) bank yang positif.

Kebutuhan terhadap reputasi bank yang positif yaitu para nasabah tidak akan mau bergabung dengan pihak keuangan yang bisa merugikan nasabah

itu sendiri, para nasabah akan memilih perbankan yang memiliki citra (reputasi) yang lebih baik.

3. Kebutuhan akan lokasi yang strategik (dekat rumah, dekat kantor, atau dekat dengan pusat perbelanjaan).
4. Kebutuhan akan fasilitas perbankan yang lengkap dan modern.
5. Kebutuhan akan produk-produk yang memuaskan.

Kebutuhan akan produk yang memuaskan yaitu setiap nasabah akan mencari produk yang bermanfaat dan bisa memuaskan keinginan para konsumen.

2.3. Karakteristik Nasabah

Karakteristik nasabah adalah suatu keadaan nasabah pada lembaga keuangan di tempat penelitian. Karakteristik yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan. Karakteristik tersebut sangat berpengaruh terhadap jawaban nasabah tentang kepuasannya terhadap kualitas pelayanan, dalam penelitian ini tingkat pendidikan mempengaruhi jawaban yang di keluarkan oleh nasabah.

2.4. Kualitas Pelayanan jasa

Mutu adalah sebuah kata atau penyedia jasa/pelayanan sebagai hal yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi mutu sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan

konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi pelayanan tersebut (Supranto, 2001).

Kualitas juga merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik dan sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen dengan pola pikir yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa yang terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

Menurut Rangkuti (2003), ada lima kriteria umum atau standar yang menentukan mutu suatu jasa, kelima dimensi tersebut dapat disederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu :

1. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
2. *Reability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, akurat dan memuaskan.
3. *Emphaty* (empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan dan mudah dihubungi.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas dan sifatnya yang dapat dipercaya, sehingga pelanggan terbebas dari risiko.
5. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

2.5. Komponen Kualitas

Adapun komponen-komponen dari kualitas pelayanan yaitu :

- a. Tangibel/bukti langsung meliputi keterampilan petugas bank, kemampuan petugas bank, kehandalan fasilitas, kehandalan peralatan.
- b. Realibiliti/keandalan meliputi kecukupan jumlah teler, kebersihan lokasi bank, tampilan lokasi bank, tampilan petugas.
- c. Responsiveness/ketanggapan meliputi kejelasan informasi, kecepatan pelayanan security, kecepatan pelayanan petugas teler, kecepatan pelayanan pada transaksi, kecepatan pelayanan dalam mendapatkan produk.
- d. Assurance/jaminan meliputi kejujuran petugas bank, kesopanan petugas bank, keramahan petugas bank, keamanan di bank, mutu informasi yang di berikan.
- e. Empathy/kepedulian meliputi kemudahan mendapatkan informasi, kemudahan transaksi, kemudahan mencapai lokasi bank, kenyamanan udara pada ruang tunggu, kemauan petugas untuk membantu, kelengkapan fasilitas.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka harus diperhatikan semua yang termasuk dalam komponen kualitas pelayanan. Peningkatan komponen kualitas pelayanan akan memberikan kemudahan-kemudahan kepada konsumen yang dapat meningkatkan kepuasan bagi konsumen itu sendiri.

2.6.Keputusan Pelanggan

Menurut Kotler (2000) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewaseseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan

pelanggan juga dipengaruhi oleh kinerja karyawannya, semakin baik kinerja karyawan maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah.

Menurut Tunggal (2000), kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Ada empat metode yang digunakan mengukur kepuasan pelanggan (Kotler, 2000) :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu juga ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.

c. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan)

Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang

dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya dan selain itu pelanggan bayangan melaporkan, apakah wiraniaga yang menangani produk dari industri sendiri memperhatikan produk mereka atau tidak.

d. Analisa Pelanggan yang Beralih.

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Bank Mustaqim Sukamakmur di Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya. Waktu penelitian secara sengaja berlangsung selama bulan Agustus sampai dengan Oktober 2015.

3.2. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder yang dikumpulkan untuk mencapai tujuan penelitian.

1. Data primer

Menurut Indriantoro dan Supomo (1999), data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber langsung tidak melalui media perantara. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada para nasabah kredit Bank Mustaqim Sukamakmur cabang Kuala.

2. Data skunder

Sedangkan data skunder menurut Indriantoro dan Supomo (1999), merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data skunder dalam penelitian ini diperoleh dari Bank Mustaqim Sukamakmur cabang Kuala dan buku-buku referensi.

3.3. Teknik Pengambilan Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode simple Random Sampling. Populasinya adalah nasabah kredit di Bank Mustaqim Suka Makmur Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya sebanyak 50 orang nasabah yang sudah aktif mengajukan kredit.

Untuk mengetahui jumlah sampel dari populasi yang sudah ditentukan yaitu dengan menggunakan rumus Simamora (2003), yaitu :

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

$$\frac{50}{1 + 50(0,2)^2} = 25 \text{ orang nasabah}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Kesalahan yang dapat di tolerir (20%)

3.4. Teknik Pengolahan Data

3.4.1 Uji instrumen

1. Uji validitas

Validitas data merupakan suatu ukuran yang menunjukkan suatu kesahihan suatu instrumen, instrumen yang sah mempunyai tingkat validitas yang tinggi dan dikatakan sah apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Kuesioner harus diuji validitas dan reliabilitasnya, agar instrument atau variabel yang digunakan, terbukti baik dan handal. Validitas adalah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur.

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* Simamora (2003), Rumus korelasi *product moment pearson* sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 (\sum X)^2][n \sum Y^2 (\sum Y)^2]}} \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total

n = Jumlah nasabah

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran. Pengujian realibilitas dapat dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* Simamora (2005), adalah :

$$r_{11} = \left(\frac{K}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_b^2}{s_b^2} \right) \dots \dots \dots (3)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

s_b^2 = Ragam total

$\sum s_b^2$ = Jumlah ragam butir

3.4.2. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan sebagai alat analisis pengaruh nilai terhadap variabel terikat (Y) yang di hubungkan dengan lebih dari satu variabel mungkin dua atau tiga dan seterusnya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, \dots). Menurut Hasan (2002).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots \dots \dots (4)$$

Dimana :

Y = variabel terikat (kepuasan)

a = nilai konstan (intercept)

b = koefisien regresi

X_1 = variabel kemampuan

X_2 = variabel keandalan

X_3 = variabel Jaminan

3.4.3. Analisis korelasi (r)

a. koefisien korelasi (r)

Analisis korelasi adalah suatu analisa yang mengetahui tingkat hubungan antara satu variabel atau lebih yaitu X (kemampuan, keandalan, jaminan) dan Y (variabel kepuasan).

Rumus korelasi menurut pearson dalam supagat (2007) adalah

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 (\sum X)^2][n \sum Y^2 (\sum Y)^2]}} \dots \dots \dots (5)$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

n = Jumlahnasabah

b. Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X (kemampuan, keandalan, jaminan) terhadap variabel Y (Kepuasan). Koefisien determinasi (r^2) merupakan kuadrat dari nilai koefisien dari nilai koefisien korelasi. Rumus koefisien determinasi menurut Ridwan (2000) dalam Arafah (2008).

$$KP = r^2 \times 100\% \dots\dots\dots (6)$$

Dimana :

KP = besarnya koefisien penentu (determinasi)

r = koefisien korelasi

3.4.4. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis suatu parameter. Rumus Uji t, Ruslan (2006) :

$$t = \frac{r\sqrt{n-r^2}}{\sqrt{1-r^2}} \dots\dots\dots (7)$$

keterangan :

n = jumlah sampel

r = koefisien korelasi

3.4.5. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama dengan rumus sebagai berikut :

$$F_{hit} = \frac{R^2/k}{1-R^2/n-k-1} \dots\dots\dots (8)$$

Keterangan :

R^2 = koefisien determinasi

n = Jumlah sampel

k = banyaknya variabel bebas

$n-k-1$ = derajat bebas penyebut

dengan kriteria uji hipotesis adalah :

jika $F_{hit} > F_{tabel}$ maka tolak H_0 atau terima H_1

jika $F_{hit} \leq F_{tabel}$ maka terima H_0 tolak H_1

IV. HASIL DAN PEMBAHSAN

4.1. Profil Objek Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya

Perkembangan perbankan dengan berjalannya waktu semakin mengalami kemajuan. Sejalan dengan perkembangan perbankan yang semakin pesat. Bank Mustaqim Sukamakmur memperluas kantor dengan membuka kantor cabang. Salah satu cabang Bank Mustaqim Sukamakmur yang ada di Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya yang dipimpin oleh kepala KCP yaitu bapak Teuku Adrian, SE dengan jumlah karyawan 10 orang dan banyaknya nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamatan Kuala yaitu 6000 orang nasabah

Visi Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamtan Kuala adalah menjadi bank yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, dominan di pasar spiritual. Misi Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamatan Kuala adalah menjadi Lembaga Keuangan dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif. Selain mempunyai visi dan misi Bank Mustaqim Sukamakmur juga memiliki motto dalam melakukan promosinyasebagai jargon dalam mempresentasikan semua aktivitas dan operasional Bank Mustaqim dan juga merupakan jargon untuk memperkenalkan kepada masyarakat sebagai Bank yang terpercaya.

4.1.2. Struktur organisasi

Baik dan buruknya pelayanan tergantung pada pengelolanya, demikian juga bank harus mempunyai organisasi yang baik agar pelayanan yang diberikan

sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Hal ini tentunya dapat dilihat dari struktur organisasi, dimana bank sehari-hari berkecimpung didalam penghimpunan dana dan penyaluran dana, sehingga harus dilakukan kerjasama antara sesama bagian dalam organisasi untuk mencapai sasaran yang diharapkan. Adapun uraian dari struktur organisasi Bank Mustaqim Sukamakmur Cabang kuala yaitu :

a. Kepala Kantor Cabang Pembantu

Tugas dari pada kepala cabang yaitu mengawasi dan mengurus semua yang menyangkut dengan kegiatan yang dilaksanakan dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan, terutama Kepala Kantor Cabang bertanggung jawab terhadap bagian operasional bank dan bagian arsip bank.

b. Bagian opsional

Tugas dari pada anggota bagian dari opsional yaitu bertanggung jawab atas kegiatan yang ada di bank seperti melayani para nasabah pada saat bertransaksi maupun pada saat pembiayaan.

c. Bagian arsip bank.

Anggota dari bagian pembiayaan ini bertanggung jawab atas semua data-data yang penting dalam sebuah perbankan .

**4.1.3. Produk Dana dan Jasa Pelayanan Bank Mustaqim Sukamakmur
Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya**

Produk dana dan jasa pelayanan Bank Syariah Mustaqim Sukamakmur sebagai berikut :

1). Tabungan

Tabungan Mustaqim merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter bank mustaqim.

Manfaat tabungan Mustaqim yaitu : aman dan terjamin, Online di seluruh outlet Bank Mustaqim.

2). Tabungan investa cendeki

Tabungan investa cendeki adalah tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Adapun manfaatnya yaitu : bagi hasil yang kompetitif, kemudahan perencanaan keuangan masa depan khususnya pendidikan putra-putri, perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

Karakteristik tabungan investa cendeki yaitu : periode tabungan 1 tahun sampai dengan 20 tahun, usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 55 tahun, setoran bulanan minimal Rp.100.000 sampai dengan Rp.4.000.000, jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah, penarikan sebagian saldo diperbolehkan, dengan saldo minimal Rp.1.000.000.

3). Tabungan berencana

Tabungan berencana adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

Manfaat tabungan berencana santunan tunai berfungsi untuk memenuhi kekurangan target dana. Adapun karakteristik tabungan berencana yaitu berdasarkan prinsip syariah mudharabah muthlaqah, periode tabungan 1 tahun

sampai dengan 10 tahun, usia nasabah minimal 18 tahun dan maksimal 60 tahun saat jatuh tempo, setoran bulanan minimal Rp.100.000, target dana minimal Rp1.200.000 sampai dengan Rp200.000.000, jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah, tidak dapat menerima setoran diluar setoran bulanan, saldo tabungan tidak dapat ditarik apabila ditutup sebelum jatuh tempo.

4). Tabungan simpatik

Tabungan simpatik adalah tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penerikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

5). Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

7). Deposito

Deposito adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqah.

4.2. Pengujian dan Analisis Data

4.2.1. Data deskripsi responden

Jumlah nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 25 orang nasabah yang ditemui selama tiga hari dan semua kuesioner diisi dengan benar serta layak untuk dianalisa. Berdasarkan kuesioner tersebut maka dapat diidentifikasi karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan empat

karakteristik yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Secara rinci karakteristik responden atau nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamatan Nagan Raya Kabupaten Aceh Barat dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.1. Karakteristik jenis kelamin

No.	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	10	40%
2	Wanita	15	60%
	Total	25	100%

Sumber : Data primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa dari 25 nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya terdiri dari nasabah pria sebanyak 10 orang dengan jumlah persentase sebesar 40 persen dan nasabah wanita sebanyak 15 orang dengan jumlah persentase sebesar 60 persen.

Tabel 4.2. Karakteristik umur

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	20-29 Tahun	6	24 %
2	30-39 Tahun	10	40 %
3	40-49 Tahun	6	24 %
4	≥ 50 Tahun	3	12 %
	Total	25	100%

Sumber : Data primer diolah, 2015

Tabel 4.2 menjelaskan bahwa nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya menjadi responden paling banyak adalah berumur 30-39 tahun yaitu sebesar 40 persen, kemudian diikuti nasabah yang berumur 20-29 dan 40-49 yaitu sama-sama berjumlah 24 persen, serta yang terakhir ≥ 50 tahun dengan jumlah persentase 12 persen.

Tabel 4.3. Karakteristik pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Petani	2	8%
2	PNS	5	20%
3	Wirausaha	17	68%
4	Pegawai swasta	1	4%
	Total	25	100%

Sumber : data primer diolah, 2015

Tabel 4.4 menjelaskan bahwa status pekerjaan responden sebagian besar yaitu wirausaha sebanyak 17 orang dengan besar persentase 68 persen, selanjutnya diikuti dengan 5 PNS sebesar 20 persen, 2 petani sebesar 8 persen, terakhir pegawai swasta sebanyak 1 orang dengan besar persentase 4 persen.

4.2.2. Uji instrumen

Untuk mengetahui nilai validitas dan nilai reliabilitas dari data kuesioner masing-masing butir sebagai berikut :

1. Uji validitas

Analisis validitas berfungsi untuk menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang sah memiliki tingkat validitas tinggi. Instrumen dikatakan sah apabila instrumen tersebut mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. Hasil analisa validitas dengan membandingkan r hitung dengan nilai 0,197. Apabila r hitung lebih > dari

nilai 0,197 maka butir atau variabel yang diteliti valid. Hasil analisis validitas untuk tiap-tiap butir sebagai berikut :

Tabel 4.4. Rangkuman Uji Validitas Butir (Independen)

Dimensi	Butir	Nilai R hitung	Nilai batas	Keterangan
Kemampuan	1	0,544	0,197	Valid
	2	0,685	0,197	Valid
	3	0,542	0,197	Valid
	4	0,573	0,197	Valid
Andalan	5	0,520	0,197	Valid
	6	0,308	0,197	Valid
	7	0,341	0,197	Valid
	8	0,421	0,197	Valid
Jaminan	9	0,578	0,197	Valid
	10	0,534	0,197	Valid
	11	0,743	0,197	Valid
	12	0,630	0,197	Valid

Sumber : data diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas, uji validitas untuk butir-butir variabel independen dapat diketahui bahwa keseluruhan dari 12 butir yang diuji menunjukkan hasil yang valid.

Tabel 4.5. Rangkuman uji validitas butir (dependen)

Variabel	Butir	Nilai R hitung	Nilai batas	Keterangan
Kepuasan nasabah	1	0,277	0,197	Valid
	2	0,234	0,197	Valid
	3	0,456	0,197	Valid
	4	0,432	0,197	Valid

Sumber : data diolah, 2015

Tabel di atas menunjukkan bahwa untuk butir-butir variabel dependen yang diuji hasilnya valid.

2. Analisis reliabilitas

Analisis reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Metode yang digunakan dalam analisis reliabilitas ini adalah metode *Alpha-Cronboch* yang ditunjukkan oleh besarnya nilai alpha (α). Pengambilan keputusan reabilitas suatu variabel ditentukan dengan membandingkan nilai r alpha dengan nilai 0,197 (r tabel) yang diperoleh pada signifikan 0,05 dengan $n-2$ yaitu $25-2 = 23$. Apabila r alpha > dari 0,197 maka variabel yang diteliti adalah reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas variabel dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.6. Rangkuman nilai alpha masing-masing variabel
(Dependen dan Independen)**

Variabel	Nilai Alpha	Nilai Batas	Keterangan
Kemampuan	0,767	0,197	Valid
Andalan	0,660	0,197	Valid
Jaminan	0,757	0,197	Valid

Sumber : data diolah, 2015

Hasil uji reliabilitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai alpha dari ke tiga variabel adalah reliabel (handal), karena masing-masing variabel lebih besar dari nilai batas atau r tabel.

4.2.3. Analisis

1. Analisis regresi berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara dimensi kualitas pelayanan yaitu kemampuan (X_1), keandalan (X_2), Jaminan (X_3), dengan kepuasan nasabah. Adapun nilai-nilai regresi berganda yang dihasilkan dapat dilihat pada tabel :

Tabel 4.7. Analisis regresi berganda

Model	Unstandardized coefficients	
	B	Std.Error
Constant	33,009	6,702
X1	0,438	0,223
X2	0,794	0,241
X3	0,919	0,140

Sumber : Data primer diolah 2015

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 33,009 + 0,438X_1 + 0,794X_2 + 0,919X_3$$

Persamaan diatas menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya.

2. koefisien determinasi

koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan variabel X (kemampuan, keandalan, jaminan) terhadap variabel Y (kepuasan).

Nilai R^2 yang diperoleh dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 4.8. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the estimate
1	0,715	0,511	0,484	4,20038

Sumber : Data diolah, 2015

Tabel di atas dapat menunjukkan variasi dari variabel independen (X) mampu menjelaskan sebesar 51,10 % variasi variabel dependen (Y), sedangkan 48,90% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

3. Pembuktian Hipotesis

Pembuktian hipotesis dalam penelitian ini dengan melihat dari hasil pengujian dengan menggunakan uji parsial dan uji F tes. Adapun hasil pengujian sebagai berikut :

a. Pengujian pengaruh variabel independen secara parsial

Uji parsial digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor dimensi kualitas pelayanan (kemampuan, andalan, jaminan) dengan kepuasan nasabah. Pengujian parsial dengan menggunakan Uji t. Ketentuan pengujian apabila t hitung lebih besar dari pada t tabel, maka koefisien korelasi parsial yang ditemukan signifikan.

Tabel 4.9. Perhitungan nilai t hitung

Model	t hitung	t tabel	Sign t < 0,05
Kemampuan (X1)	3,290	1,985	0,001 < 0,05
Andalan (X2)	3,293	1,985	0,001 < 0,05
Jaminan (X3)	6,550	1,985	0,000 < 0,05

Sumber : Data diolah, 2015

Tabel 4.10 dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pada level of signifikan 0,05 diperoleh t hitung untuk variabel kemampuan (3,290), variabel andalan (3,293), variabel Jaminan (6,550), diketahui t tabel untuk semua variabel pada signifikan 0,05 yaitu 1,985 maka untuk variabel andalan, kemampuan, jaminan mempunyai nilai t hitung > t tabel atau pada tabel di atas dapat dilihat nilai signifikan t ke tiga variabel tersebut < 0,05. Dengan demikian variabel Kemampuan (X1), Andalan (X2), jaminan (X3) terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

b. Pengujian pengaruh variabel independen secara bersama-sama

Untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama dilakukan uji signifikan dengan menggunakan uji F. Harga F hitung = 19,405 sementara harga F tabel untuk taraf kesalahan 5 % dk pembilang = 5, df = 23 maka diperoleh harga F tabel = 2,37. Dengan demikian F hitung > F tabel.

Dalam hal ini berlaku ketentuan, apabila F hitung lebih besar dari F tabel, maka dari perhitungan terhadap dimensi kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pembuktian hipotesis selain menggunakan uji parsial dan uji F yaitu dengan melihat pada koefisien persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 33,009 + 0,438X_1 + 0,794X_2 + 0,919X_3$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat diketahui bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur terbukti dari besar koefisien variabel jaminan yaitu 0,919.

4.3. Pembahasan

Analisis pada data 25 nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur yang menjadi responden dalam penelitian ini diketahui 40% terdiri dari pria dan 60% terdiri dari wanita dan sebagian besar berumur 30-39 tahun yakni mencapai 40%, sedangkan untuk tingkat pendidikan terakhir sebagian besar adalah berpendidikan SMA 56% serta pekerjaan responden sebagian besar adalah wirausaha sebesar 68%.

Berdasarkan hasil uji regresi berganda diketahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamatan Kuala adalah variabel Jaminan, hal ini menunjukkan bahwa Bank Mustaqim Sukamakmur telah mampu memberikan pelayanan kredit dengan cepat dan tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap nasabah dalam melakukan transaksi selalu menginginkan pelayanan yang cepat dan praktis serta penanganan yang memuaskan sehingga nasabah tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan apa yang diharapkan. Selain itu respon dari petugas dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dengan respon yang baik maka nasabah akan merasa dihargai. Bank Mustaqim telah mampu memberikan respon yang baik, cepat dan tepat terbukti dari adanya tingkat pelayanan kredit yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah.

4.4. Jawaban dari perumusan masalah

Berdasarkan hasil analisis, maka jawaban atas pertanyaan dari perumusan masalah dalam skripsi ini adalah :

1. Kualitas pelayanan kredit mempunyai pengaruh sebesar 51,10 % terhadap kepuasan nasabah kredit Bank Mustaqim Sukamakmur Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya.
2. Variabel yang lebih banyak mempengaruhi kepuasan nasabah adalah variabel jaminan.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan kredit mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji hipotesis dari ke tiga variabel kualitas pelayanan memenuhi taraf signifikan yaitu sebesar 51,10 persen terhadap kepuasan nasabah kredit.
2. Variabel jaminan (X3) merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah kredit.

5.2. Saran-saran

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Dapat meningkatkan kualitas pelayanan kredit agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan nasabah.
2. Meskipun sebagian besar nasabah sudah merasa puas atas kualitas pelayanan kredit yang diterima, namun masih ada terdapat skor yang rendah. Dan perlu di tingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arafah. 2008. *Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pegawai di PT. BPR Syariah Amanah Ummah Lewiliang*. Bogor.
- Bank Mustaqim Sukamakmur, 2015. *Produk Dana dan Jasa*. Nagan Aceh
- Hasan, Iqbal, 2001. *Pokok-pokok materi (Statistik inferensif)*, PT. Bumi Angkara Jakarta.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, 1999. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. BBEF Yogyakarta.
- Irianti, F. 2006. *Analisis Persepsi dan Preferensi Terhadap Layanan PT. Bank Internasional Indonesia, Tbk (Kasus Cabang Surya kencana, Bogor)*. Skripsi pada Departemen Manajemen. Fakultas Ekonomi dan manajemen. Institit Pertanian Bogor. Bogor.
- Kasmir. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan, Jilid 2)*. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ruslan, Rusadi. 2006. *Publik Relations dan Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Simamora, B. 2003. *Aura Merek*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Simamora. 2005. *Indonesia Customer Satisfaction*, Jakarta.
- Supomo. 2005. *Statistika dalam kajian deskriptif, Inferensi dan nonperametric*. Kencana prenada Media Group. Jakarta.
- Suranto, J. 2005. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Subrata, S. 1994. *Metodelogi Penelitian*. Raja Grafindo Persada.

HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KM1	28,71	12,903	,544	,987	,719
KM2	28,46	13,517	,685	,980	,720
KM3	28,60	13,509	,542	,982	,726
KM4	28,75	13,415	,573	,986	,736
TOTAL	16,35	4,231	,944	,998	,564

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,767	,781	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AD1	27,91	10,145	,520	,968	,636
AD2	27,12	12,230	,308	,924	,680
AD3	27,24	11,839	,341	,940	,669
AD4	27,38	11,565	,421	,938	,652
TOTAL	15,68	3,588	,994	,989	,243

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,660	,647	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
JM1	34,43	31,758	,578	,693	,744
JM2	34,19	31,891	,534	,693	,742
JM3	34,38	30,116	,743	,734	,717
JM4	34,48	29,701	,630	,764	,721
TOTAL	19,14	9,368	,981	,962	,723

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,757	,835	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	30,13	7,544	,277	,482	,651
ITEM2	29,86	7,898	,234	,300	,658
ITEM3	30,42	6,614	,456	,445	,602
ITEM4	30,37	6,543	,432	,568	,586
TOTAL	17,15	2,314	,890	,803	,256

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,651	,612	3

Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the Estimate
1	,715	,0511	,0484	4,20038

Model Summary^b

Model	Change Statistics					Durbin-Watson
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,511	19,405	5	93	,000	1,743

a. Predictors : (Constant), X³,X²,X¹

b. Dependent Variable : Y

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1711,852	5	342,370	19,405	,000 ^a
Residual	1640,820	93	17,643		
Total	3352,671	98			

a. Predictors : (Constant), X³,X²,X¹

b. Dependent Variable : Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B		Beta		
1 (Constant)	33,009	6,702		4,925	,000
X ¹	,438	,223	,151	1,966	,052
X ²	,794	,241	,246	3,293	,001
X ³	,919	,140	,489	6,550	,000

1., Input Data Kepuasan

Tabel 1. Variabel Kemampuan (Tangible)

No	KM 1	KM 2	KM 3	KM 4	TOTAL
1.	4	3	4	5	16
2.	5	4	4	3	16
3.	3	3	5	5	16
4.	5	3	4	3	15
5.	3	3	4	2	12
6.	4	3	4	5	16
7.	4	4	4	4	16
8.	5	4	5	4	18
9.	3	4	4	4	15
10.	2	3	3	3	11
11.	3	2	3	2	10
12.	3	3	3	3	12
13.	5	4	5	5	19
14.	2	2	2	2	8
15.	2	4	5	5	16
16.	3	3	3	3	12
17.	4	5	5	5	19
18.	4	4	4	4	16
19.	5	5	5	5	20
20.	4	4	4	4	16
21.	2	3	2	3	10
22.	2	2	2	2	8
23.	4	4	4	4	16
24.	5	5	5	5	20
25.	3	3	3	3	12

Tabel 2. Variabel Andalan (Raelibility)

No	AD 1	AD 2	AD 3	AD 4	TOTAL
1.	5	5	5	5	20
2.	5	4	4	4	17
3.	3	3	4	5	15
4.	5	5	4	4	18
5.	4	4	4	4	16
6.	5	5	4	4	16
7.	4	4	4	4	18
8.	5	4	5	4	18
9.	4	4	4	4	16
10.	4	3	4	5	16
11.	3	2	3	5	13
12.	3	3	3	5	14
13.	5	5	5	5	20
14.	4	5	5	5	19
15.	5	5	5	5	20
16.	4	4	3	5	16
17.	5	4	4	4	17
18.	4	5	4	4	17
19.	4	5	3	4	16
20.	5	5	5	5	20
21.	3	3	3	3	12
22.	4	4	5	5	18
23.	3	4	4	4	15
24.	5	5	5	5	20
25.	3	3	5	5	16

Tabel 3. Variabel Jaminan (Asurance)

No	JM 1	JM 2	JM 3	JM 4	TOTAL
1.	5	5	5	5	20
2.	4	5	4	5	18
3.	5	5	4	4	18
4.	3	5	5	5	18
5.	4	5	5	3	17
6.	4	4	4	4	16
7.	5	5	5	5	20
8.	5	5	5	5	20
9.	5	4	4	4	17
10.	4	4	4	4	16
11.	5	4	5	4	18
12.	5	5	5	5	20
13.	4	4	4	4	16
14.	5	5	5	4	19
15.	5	5	4	5	19
16.	5	4	5	4	18
17.	3	4	3	4	14
18.	4	4	4	4	16
19.	3	4	3	4	14
20.	4	4	4	4	16
21.	5	5	5	5	20
22.	4	3	4	3	14
23.	5	5	5	5	20
24.	4	3	4	3	14
25.	5	5	5	5	20

2. Input Data Pelayanan

Tabel 1. Variabel Kemampuan (Tangible)

No	KM 1	KM 2	KM 3	KM 4	TOTAL
1.	4	3	4	5	16
2.	5	4	4	3	16
3.	3	3	5	5	16
4.	5	3	4	3	15
5.	3	3	4	2	12
6.	4	3	4	5	16
7.	4	4	4	4	16
8.	5	4	5	4	18
9.	3	4	4	4	15
10.	2	3	3	3	11
11.	3	2	3	2	10
12.	3	3	3	3	12
13.	5	4	5	5	19
14.	2	2	2	2	8
15.	2	4	5	5	16
16.	3	3	3	3	12
17.	4	5	5	5	19
18.	4	4	4	4	16
19.	5	5	5	5	20
20.	4	4	4	4	16
21.	2	3	2	3	10
22.	2	2	2	2	8
23.	4	4	4	4	16
24.	5	5	5	5	20
25.	3	3	3	3	12

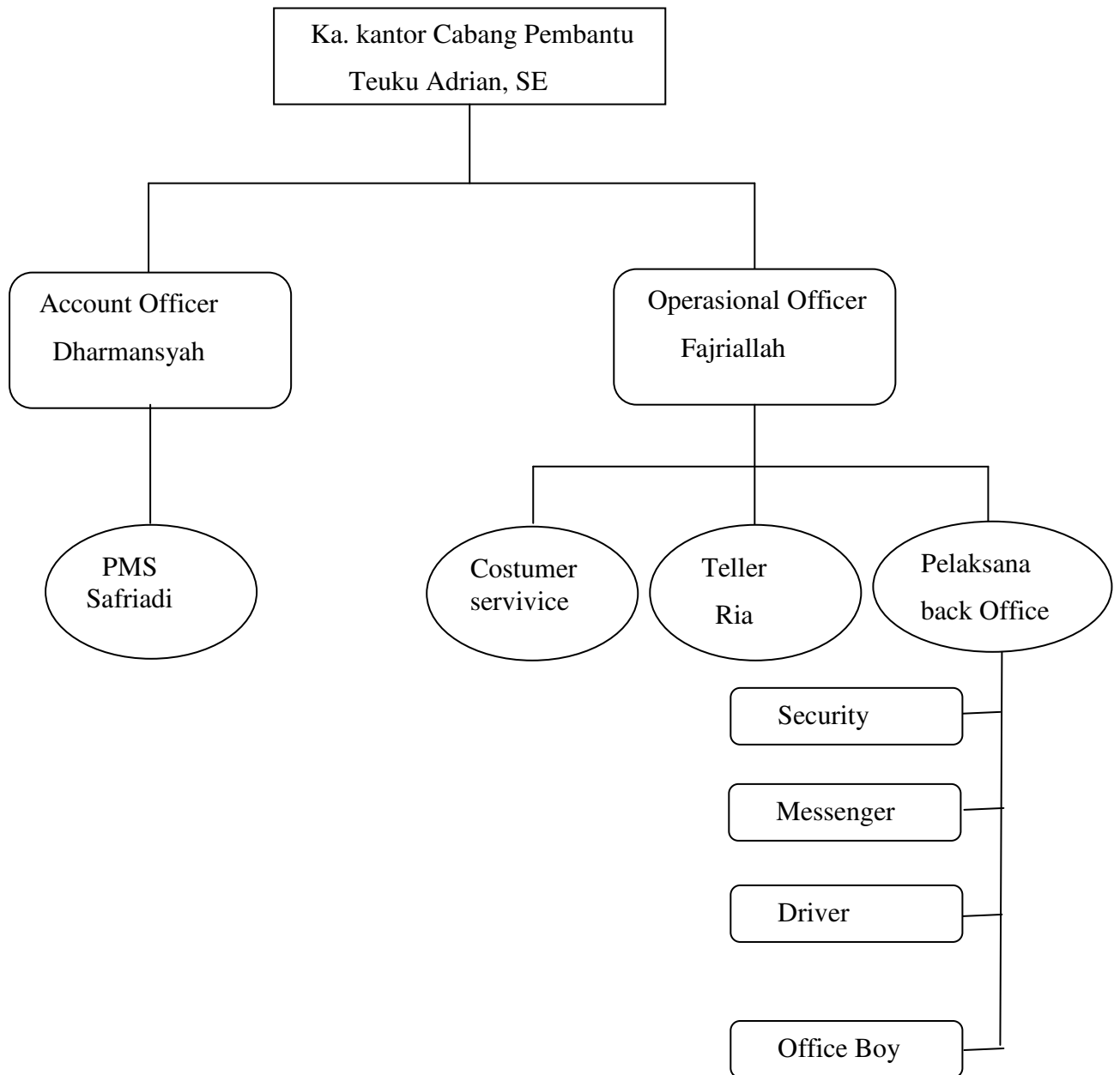
Tabel 2. Variabel Andalan (Raelibility)

No	AD 1	AD 2	AD 3	AD 4	TOTAL
1.	5	5	5	5	20
2.	5	4	4	4	17
3.	3	3	4	5	15
4.	5	5	4	4	18
5.	4	4	4	4	16
6.	5	5	4	4	16
7.	4	4	4	4	18
8.	5	4	5	4	18
9.	4	4	4	4	16
10.	4	3	4	5	16
11.	3	2	3	5	13
12.	3	3	3	5	14
13.	5	5	5	5	20
14.	4	5	5	5	19
15.	5	5	5	5	20
16.	4	4	3	5	16
17.	5	4	4	4	17
18.	4	5	4	4	17
19.	4	5	3	4	16
20.	5	5	5	5	20
21.	3	3	3	3	12
22.	4	4	5	5	18
23.	3	4	4	4	15
24.	5	5	5	5	20
25.	3	3	5	5	16

Tabel 3. Variabel Jaminan (Asurance)

No	JM 1	JM 2	JM 3	JM 4	TOTAL
1.	5	5	5	5	20
2.	4	5	4	5	18
3.	5	5	4	4	18
4.	3	5	5	5	18
5.	4	5	5	3	17
6.	4	4	4	4	16
7.	5	5	5	5	20
8.	5	5	5	5	20
9.	5	4	4	4	17
10.	4	4	4	4	16
11.	5	4	5	4	18
12.	5	5	5	5	20
13.	4	4	4	4	16
14.	5	5	5	4	19
15.	5	5	4	5	19
16.	5	4	5	4	18
17.	3	4	3	4	14
18.	4	4	4	4	16
19.	3	4	3	4	14
20.	4	4	4	4	16
21.	5	5	5	5	20
22.	4	3	4	3	14
23.	5	5	5	5	20
24.	4	3	4	3	14
25.	5	5	5	5	20

Struktur Organisasi



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Rusli adalah Nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari ke dua orang tua yang bernama Nazaruddin dan Nurul Ala sebagai anak ke dua dari dua bersaudara. Penulis dilahirkan di Desa Blang Baro Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya pada Tanggal 21 Juli 1987. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SDN Blang Muko (lulus tahun 1997) melanjutkan ke SMP Negeri II Simpang Peut (lulus tahun 2003) dan SMA Negeri II Pulo Ie (lulus tahun 2007) dan Universitas Teuku Umar Meulaboh, hingga akhirnya Bisa Menempuh masa kuliah di Fakultas Pertanian Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar – besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Kredit Yang Diberikan Bank Mustaqim Sukamakmur Di Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya”