

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Data yang didapat berdasarkan pada hasil penelitian yang penulis lakukan.

Tabel 1. 1
Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frekuensi	Persen %
Laki-laki	64	64%
Perempuan	36	36%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebesar 64 orang atau 64% dari responden merupakan berjenis kelamin laki-laki dari keseluruhan informan, dan 36 orang 36% responden berjenis kelamin perempuan responden keseluruhan 100 orang 100% persen.

Tabel 1. 2
Berdasarkan Usia

	Frekuensi	Persen %
Dibawah 25	20	20%
25-34	55	55%

35-44	20	20%
45-49	3	3%
50	2	2%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebesar 2 orang atau 2% dari responden merupakan nasabah yang berusia 50 tahun, 3% berusia 45-49 tahun, 20% berusia 35-44 tahun, 20% berusia di bawah 25 tahun dan yang paling tinggi yaitu 50% yang berusia 25-34 tahun responden keseluruhan 100 orang 100% persen.

Tabel 1.3
Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frekuensi	Persen %
SD/SMP/MTs/ Sederajat	8	8%
SMA/MA/ Sederajat	48	48%
Diploma	9	9%
Sarjana Lengkap	35	35%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebesar 48 orang atau 48% berlatar pendidikan terakhir dari SMA/MA/Sederajat, sedangkan yang berlatar belakang pendidikan sarjana lengkap hanya 35 orang atau 35%, sisanya 8% dari

SD/SMP/MTs/Sederajat dan 9% dengan pendidikan terakhir diploma semua responden berasal dari 100 orang 100% persen.

Tabel 1.4
Berdasarkan Status

	Frekuensi	Persen %
Belum Nikah	22	22%
Nikah	74	74%
Janda/Duda	4	4%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebesar 74 orang atau 74% dari responden berstatus sudah menikah, 22 orang atau 22% yang belum menikah dan 4 orang atau 4% mereka yang janda/duda semua responden berasal dari keseluruhan 100 orang 100% persen.

Tabel 1.5
Berdasarkan Pekerjaan

	Frekuensi	Persen %
PNS	17	17%

Pegawai Swasta	49	49%
Wiraswata, Usaha Sendiri	27	27%
Tidak Bekerja	7	7%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebesar 7 orang atau 7% dari responden belum bekerja, 17% atau 17 orang merupakan kalangan PNS, 27% atau 27 orang pengusaha dan yang paling banyak sekitar 49% atau 49 orang dari karyawan swasta semua itu berasal dari 100 orang 100% persen.

Tabel 1.6
Berdasarkan Penghasilan Perbulan

	Frekuensi	Persen %
Dibawah Rp.1.000.000,-	2	2%
Rp.1.000.000 - Rp.1.500.000,-	9	9%
Rp.1.510.000 - Rp.2.000.000,-	14	14%
Rp.2.010.000 - Rp.2.500.000,-	21	21%
Diatas Rp.2.500.000,-	54	54%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebesar 2 orang atau 2% dari responden berpenghasilan dibawah Rp. 1.000.000, 9% atau 9 orang berpenghasilan Rp. 1.000.000- Rp. 1.500.000, 14% atau 14 orang yang berpenghasilan perbulan Rp. 1.510.000-Rp. 2.000.000, 21% atau sebanyak 21 orang berpenghasilan Rp. 2.010.000-Rp. 2.500.000, dan penghasilan tertinggi diatas Rp. 2.500.000,- sekitar 54% atau 54 orang semua itu berasal dari 100 orang 100% persen.

Tabel 1.7
Berdasarkan Jumlah Tanggungan

	Frekuensi	Persen %
Kurang dari 2 orang	53	53%
3-4 Orang	36	36%
5-7 Orang	11	11%
Lebih dari 7 orang	0	0%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebesar 53 orang atau 53% dari responden mempunyai tanggungan kurang dari 2 orang, 36% atau 36 orang mempunyai tanggungan 3-4 orang, 11% atau 11 orang dari responden mempunyai tanggungan 5-7

orang dan 0% atau tidak ada dari responden yang mempunyai tanggungan lebih dari 7 orang semua itu berasal dari 100 orang 100% persen.

2. Distribusi Jawaban Responden

Dari hasil penelitian dapat dilihat hasil yang berkaitan dengan Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

a. Keandalan (*Reability*)

Tabel 1.8

Pelayanan yang diberikan tepat waktu sesuai dengan janji

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	37	37%
2	Setuju	58	58%
3	Ragu-Ragu	3	3%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100 orang	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pada item pertanyaan pelayanan yang diberikan tepat waktu sesuai dengan janji yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 orang atau 37%, sedangkan pada jawaban setuju sebanyak 58 orang atau 58%, pernyataan ragu-ragu hanya 3 orang (3%), untuk pernyataan tidak setuju 2 orang 2% dan sangat tidak setuju tidak mendapat respon. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pada variabel keandalan pada item pertama menerima respon yang baik atau mempunyai kesesuaian dengan teori yang digunakan.

Tabel 1.9

Pegawai selalu bersikap simpatik dan menenangkan nasabah

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	25	25%
2	Setuju	40	40%
3	Ragu-Ragu	25	25%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100 orang	98%

Tabel diatas dapat menjawab bahwa pegawai bank BTN KCS Banjarmasin mampu bersikap simpatin terhadap nasabahnya dan melaksanakan teori keandalan dalam pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan terhadap pertanyaan yang diajukan, sebanyak 25 orang atau 25% menyatakan sangat setuju, 40 orang atau 40% setuju dan ragu-ragu 25 orang atau 25 %, sedangkan pernyataan tidak setuju hanya 8 orang atau 8%.

Tabel 1.10

Bank BTN selalu menjaga akurasi data pada tabungan

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	35	35%
2	Setuju	41	41%
3	Ragu-Ragu	19	19%
4	Tidak Setuju	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100 orang	98%

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa Bank BTN selalu menjaga akurasi data pada tabungan, hal ini dapat dilihat dari hasil pernyataan diatas, 35 orang 35% menjawab sangat setuju, 41 orang atau 41% setuju, ragu-ragu 19 orang atau 19% sedangkan tidak setuju hanya 5 orang atau 5% serta pernyataan sangat tidak setuju 0%.

Tabel 1.11

Sikap rasa percaya dan rasa aman senantiasa ditunjukkan staf/pegawai kepada setiap nasabah

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	32	32%
2	Setuju	45	45%
3	Ragu-Ragu	15	15%

4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100 orang	98%

Rasa aman merupakan salah satu indikator dalam keandalan pelayanan, dalam teori sendiri bahwa rasa aman yang senantiasa harus ditunjukkan oleh yang melayani. Dalam hal ini Bank BTN memberikan itu dan dapat dibuktikan dari respon nasabah terhadap item pertanyaan tentang rasa aman yang senantiasa ditunjukkan oleh staf/pegawai, dapat dilihat dari hasil tabel 1.11

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 1.12

Bank BTN memberikan pelayanan secara cepat, khususnya kemampuan teller untuk memberi pelayanan dengan cepat kepada nasabahnya dan tidak terlalu lama menunggu antrian

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	29	29%
2	Setuju	44	44%

3	Ragu-Ragu	18	18%
4	Tidak Setuju	9	9%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Dalam pelayanan tanggapan yang baik yang diberikan oleh yang melayani merupakan suatu keharusan, dalam hal ini dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Bank BTN mampu memberikan itu, pada item pertanyaan tentang Bank BTN memberikan pelayanan secara cepat, khususnya kemampuan teller untuk memberi pelayanan dengan cepat kepada nasabahnya dan tidak terlalu lama menunggu antrian, ietem pertanyaan tersebut mendapar respon yang baik oleh nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil tabel pernyataan sangat tidak setuju tidak direspon.

Tabel 1.13

Setiap Staf/Pegawai memiliki kecepatan menanggapi setiap keinginan dan keperluan nasabah

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	21	21%
2	Setuju	51	51%
3	Ragu-Ragu	28	28%

4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		100	100%

Hampir sama pada item pertanyaan diatas bahwa pertanyaan setiap staf/pegawai memiliki kecepatan menanggapi setiap keinginan dan keperluan nasabah direspon baik oleh nasabah, hal ini dapat dilihat dari hasil tabel 1.13 yaitu sebanyak 21 orang atau 21% menjawab sangat setuju, 51 orang atau 51% setuju, ragu-ragu 28 orang 28%, sedangkan pada pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak direspon.

Tabel 1.14

Staf/Pegawai selalu siap dan selalu ingin membantu setiap nasabah.

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	21	21%
2	Setuju	60	60%
3	Ragu-Ragu	19	19%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		100	100%

Tabel 1.15

Staf/Pegawai selalu mampu memberi penjelasan/informasi yang mudah dimengerti setiap nasabah

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	38	38%
2	Setuju	53	53%
3	Ragu-Ragu	9	9%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Bank BTN selalu mampu memberi penjelasan/informasi yang mudah dimengerti setiap nasabah. Item pertanyaan tentang itu di respon sangat baik oleh nasabah terbukti sebanyak 38 orang atau 38% menjawab sangat setuju, 53 orang atau 53% setuju, ragu-ragu hanya 9 orang aatau 9% sedangkan pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapat respon, ini berarti bahwa pelayanan yang ada di Bank BTN KCS Banjarmasin melaksanakan pelayanan sesuai teori kualitas pelayanan pada indikator daya tanggap.

c. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 1.16

Setiap Staf/Pegawai selalu berupaya memberi kemudahan prosedur kerja kepada setiap nasabah

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	27	27%
2	Setuju	62	62%
3	Ragu-Ragu	11	11%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		100	100%

Dilihat dari tabel diatas pada pertanyaan setiap staf/pegawai selalu berupaya memberi kemudahan prosedur kerja kepada setiap nasabah, mendapat respon yang juga baik terbukti sebanyak 62 orang atau 62% menjawab setuju selanjutnya disusul sangat setuju sebanyak 27 orang atau 27% dan ragu-ragu hanya 11 orang atau 11%, sedangkan respon tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak direspon.

Tabel 1.17

Setiap staf/pegawai memiliki konsistensi, kejujuran dan kesopanan dalam memberikan pelayanan.

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	28	28%
2	Setuju	47	47%
3	Ragu-Ragu	21	21%

4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	96%

Dalam melayani memang harus memberikan kualitas pelayanan yang baik, berlaku jujur dan sopan hal ini di sampaikan dalam teori tentang kualitas pelayanan pada indikator jaminan. Pada Bank BTN memberikan itu ini dapat dilihat dari hasil tabel 1.17 tentang pernyataan setiap staf/pegawai memiliki konsistensi, kejujuran dan kesopanan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 1.18

Bank BTN menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	32	32%
2	Setuju	63	63%
3	Ragu-Ragu	5	5%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi merupakan keharusan oleh setiap bank tidak terkecuali bank BTN, dalam hal ini teori yang dikemukakan tentang kualitas pelayanan merupakan kewajiban setiap bank untuk menjamin keamanan nasabahnya, hasil diatas

menunjukkan bahwa bank BTN melakukan itu dapat dilihat dari respon yang baik terhadap pertanyaan Bank BTN menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.

Tabel 1.19

Setiap Staf/Pegawai memiliki konsistensi dan kecermatan pelayanan kepada setiap nasabah

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	33	33%
2	Setuju	48	48%
3	Ragu-Ragu	13	13%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa bank BTN cermat dalam melayani, hal ini terbukti dari respon nasabah tentang setiap staf/pegawai memiliki konsistensi dan kecermatan pelayanan kepada setiap nasabah, dapat dilihat dari sebanyak 33 orang atau 33% menyatakan sangat setuju, 48 orang atau 48% setuju, ragu-ragu 13 orang atau 13% sedangkan tidak setuju hanya 6 orang atau 6% dan sangat tidak setuju tidak mendapar respon.

Tabel 1.20

Bank BTN memberikan jaminan kerahasiaan kepada nasabah

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	37	37%
2	Setuju	54	54%
3	Ragu-Ragu	8	8%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Teori dalam kualitas pelayanan termasuk didalamnya adalah adanya jaminan yang ditunjukkan oleh suatu bank, dalam hal ini Bank BTN KCS Banjarmasin sendiri mendapat respon yang baik tentang jaminan dalam pelayanan, dari item pertama dalam indikator/variabel jaminan sampai terakhir mendapatkan respon yang baik dari nasabah, hal tersebut terbukti dari jawaban-jawaban yang dikategorikan dan dapat dilihat dari hasil tabel 1.16 sampai hasil tabel 1.20.

d. Empaty (*Empathy*)

Tabel 1.21

Setiap Staf/Pegawai selalu memberi perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan setiap nasabah.

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	32	32%

2	Setuju	63	63%
3	Ragu-Ragu	5	5%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Dilihat dari hasil jawaban pertanyaan tentang setiap staf/pegawai selalu memberi perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan setiap nasabah yaitu sebanyak 32 orang atau 32% menjawab sangat setuju, 63 orang atau 63% setuju, 5 orang atau 5% ragu-ragu dapat ditarik kesimpulan bahwa bank BTN selalu memberi perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan setiap nasabah.

Tabel 1.22

Setiap Staf/Pegawai memiliki kesabaran dalam menghadapi keperluan dan keinginan nasabah

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	34	34%
2	Setuju	48	48%
3	Ragu-Ragu	14	14%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Tabel tersebut menjelaskan bahwa pegawai yang memiliki kesabaran dalam menghadapi nasabah merupakan hal yang diharuskan dan berdampak pada persepsi nasabah terhadap bank itu sendiri, seperti halnya bank BTN ini yang mendapatkan respon yang baik terhadap pegawainya yang berimbas pada kenyamanan nasabah.

Tabel 1.23

Setiap Staf/Pegawai selalu perhatian terhadap perasaan dan harapan nasabah

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	33	33%
2	Setuju	57	57%
3	Ragu-Ragu	8	8%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Empati merupakan salah satu faktor yang harus dijalankan dalam pelayanan, dengan adanya empati maka kualitas pelayan akan terwujud seperti yang disampaikan dalam teori di bab 2, hal ini bank BTN sendiri mendapat respon yang bagus dalam pernyataan yang mengatakan bahwa pegawai selalu perhatian terhadap perasaan dan harapan nasabah. Terbukti dari hasil tabel diatas yang mana sebanyak 33 orang atau 33% menjawab sangat setuju, 57 orang atau 57% menjawab setuju dan ragu-ragu hanya 8 orang serta tidak setuju hanya 2 orang saja, untuk respon sangat tidak setuju tidak ada.

Tabel 1.24

Setiap Staf/Pegawai selalu familier dalam berkomunikasi dengan setiap nasabah

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	27	27%
2	Setuju	63	63%
3	Ragu-Ragu	2	2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	92%

Komunikasi yang baik adalah penghubung yang menjadikan hubungan baik oleh karena itu setiap manusia harus mampu berkomunikasi dengan baik, apalagi dalam dunia pelayanan yang mengharuskan adanya komunikasi. Dari pertanyaan yang diajukan tentang komunikasi yang baik pada bank BTN mendapat respon 27 orang atau 27% sangat setuju, 63 orang atau 63% setuju, 2 orang 2% ragu-ragu dan yang lain tidak mendapat respon.

Tabel 1.25

Setiap Staf/Pegawai selalu mampu menjawab pertanyaan dari nasabah

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	32	32%

2	Setuju	58	58%
3	Ragu-Ragu	7	7%
4	Tidak Setuju	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa item pertanyaan untuk setiap staf/pegawai selalu mampu menjawab pertanyaan dari nasabah mendapat respon 32 orang atau 32% sangat setuju, 58 orang setuju, ragu-ragu sebanyak 7 orang atau 7% dan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3%.

Tabel 1.26

Setiap Staf/Pegawai selalu berkomunikasi dengan baik

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	24	24%
2	Setuju	67	67%
3	Ragu-Ragu	8	8%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	99%

Komunikasi yang baik adalah penghubung yang menjadikan hubungan baik oleh karena itu setiap manusia harus mampu berkomunikasi dengan baik, apalagi dalam dunia pelayanan yang mengharuskan adanya komunikasi. Dari pertanyaan yang diajukan tetang komunikasi yang baik

pada bank BTN mendapat respon 24 orang atau 24% sangat setuju, 67 orang atau 67% setuju, 8 orang 8% ragu-ragu dan yang lain tidak mendapat respon.

Tabel 1.27

Setiap Staf/Pegawai selalu memberikan solusi dan informasi yang dibutuhkan nasabah

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	37	37%
2	Setuju	54	54%
3	Ragu-Ragu	9	9%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di Bank BTN KCS Banjarmasin pada variabel empati mendapatkan respon baik hal ini dapat dilihat dari hasil pernyataan responden dari item pertanyaan pertama sampai terakhir yang mendapat respon baik dan dapat dibuktikan melalui hasil tabel yang dijabarkan yaitu hasil tabel 1.21 sampai 1.27

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tabel 1.28

Lokasi Bank BTN sekarang cukup strategis dan representatif.

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	37	37%
2	Setuju	44	44%
3	Ragu-Ragu	11	11%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		100	98%

Lokasi dalam pelayanan merupakan faktor dalam memudahkan nasabah untuk bertransaksi, lokasi yang nyaman dan strategis mempengaruhi persepsi nasabah itu sendiri. Dalam hal ini bank BTN mendapatkan respon yang baik yaitu sebanyak 37 orang 37% menjawab sangat setuju, 44 orang 44% setuju, 11 orang atau 11% ragu-ragu dan hanya 6 orang 6% tidak setuju sedangkan sangat tidak setuju tidak direspon.

Tabel 1.29

Fasilitas fisik yang dimiliki cukup menunjang aktivitas perbankan dan kenyamanan nasabah

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	32	32%
2	Setuju	59	59%
3	Ragu-Ragu	9	9%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%

Jumlah	100	100%
---------------	------------	-------------

Fasilitas fisik yang dimiliki cukup menunjang aktivitas perbankan dan kenyamanan nasabah merupakan pertanyaan pada variabel bukti fisik yang mendapatkan respon, 32 orang atau 32% sangat setuju, 59 orang atau 59% setuju dan ragu-ragu sebanyak 9 orang atau 9% sedangkan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapat respon.

Tabel 1.30

Kantor Bank BTN memiliki eksterior dan interior yang cukup menarik

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	26	26%
2	Setuju	61	61%
3	Ragu-Ragu	11	11%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Selain lokasi yang strategis, fasilitas yang disediakan kantor Bank BTN memiliki eksterior dan interior yang cukup menarik, pada variabel bukti fisik ini keseluruhan mendapatkan respon yang baik.

Tabel 1.31

Setiap Staf/Pegawai selalu berpenampilan rapi, menarik dan berwibawa

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	34	34%
2	Setuju	58	58%
3	Ragu-Ragu	5	5%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		100	97%

Bukti fisik dalam pelayanan tidak hanya berpatokan pada fasilitas, lokasi dan desain ruang tersebut, namun juga terhadap orang yang melayani, oleh karena itu dalam variabel bukti fisik dalam penelitian ini mengikutsertakan bukti fisik dari pegawai yang memberikan layanan dan mendapatkan respon yang bagus, hal ini dapat dilihat dari pernyataan responden sebanyak 34 orang atau 34% menjawab sangat setuju, 58 orang atau 58% menjawab setuju dan selanjutnya hanya 5 orang atau 5% menjawab ragu-ragu.

f. Persepsi Nasabah

Tabel 1.32

Nasabah selama ini merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	22	22%

2	Setuju	68	68%
3	Ragu-Ragu	10	10%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		100	100%

Persepsi merupakan hal yang keluar dari diri seseorang ketika melihat atau merasakan sesuatu, dalam hal ini untuk item nasabah selama ini merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan, mendapat respon 22 orang atau 22% menjawab sangat setuju, 68 orang atau 68% menjawab setuju dan 10 orang atau 10% menjawab ragu-ragu sedangkan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

Tabel 1.33

Dalam bertransaksi Bank BTN memberi kemudahan dalam pelayanan jasa, sehingga para nasabah merasa tidak mengalami kesulitan.

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	41	41%
2	Setuju	48	48%
3	Ragu-Ragu	7	7%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		100	100%

Tabel diatas menjelaskan bahwa bank BTN memberi kemudahan dalam pelayanan jasa, sehingga para nasabah merasa tidak mengalami kesulitan, dapat dilihat dari hasil respon yang ada yaitu 41 orang atau 41% sangat setuju, 48 orang atau 48% setuju, 7 orang atau 7% ragu-ragu dan tidak setuju 4 orang atau 4%, sedangkan sangat tidak setuju tidak direspon.

Tabel 1.34

Bank BTN selalu menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan nasabah.

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	34	34%
2	Setuju	41	41%
3	Ragu-Ragu	18	18%
4	Tidak Setuju	7	7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Persepsi seseorang baik apabila yang dirasakan baik begitupun sebaliknya. Tabel diatas menjelaskan bahwa bank BTN mendapatkan persepsi yang baik terhadap pelayanannya terbukti dari hasil tabel 1,34

Tabel 1.35

Nasabah sangat puas dengan jasa pelayanan yang diberikan Bank BTN dan selalu mempergunakan jasa perbankan tersebut.

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	33	33%
2	Setuju	48	48%
3	Ragu-Ragu	13	13%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Tabel tersebut menjelaskan bahwa nasabah sangat puas dengan jasa pelayanan yang diberikan Bank BTN dan selalu mempergunakan jasa perbankan tersebut terlihat dari respon yang diberikan yaitu 33 orang sangat setuju, 48 orang setuju dan 13 orang atau 13% ragu-ragu sedangkan tidak setuju hanya 6 orang atau 6%.

Tabel 1.36

Nasabah merasa nyaman terhadap sikap setiap staf/pegawai BTN

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	27	27%
2	Setuju	62	62%
3	Ragu-Ragu	4	4%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	93%

Tabel tersebut menjelaskan bahwa persepsi nasabah terhadap kenyamanan tentang sikap pegawai bank BTN baik, dapat dilihat dari respon mereka yaitu 27 orang atau 27% sangat setuju. 62 orang atau 62% setuju dan hanya 4 orang atau 4% ragu-ragu sedangkan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada respon.

Tabel 1.37

Nasabah merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang ada di Bank BTN

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persen %
1	Sangat Setuju	37	37%
2	Setuju	52	52%
3	Ragu-Ragu	7	7%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Pada dasarnya pada variabel kualitas pelayanan yang di uraikan diatas terlihat bahwa persepsi nasabah sangatlah dipengaruhi oleh variabel keandalan, daya tanggap, empati dan bukti fisik. Pada Bank BTN sendiri itu terlihat sangat berpengaruh dan karena variabel kualitas pelayanan itu baik maka persepsi nasabah terhadap Bank BTN KCS Banjarmasinpun baik.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Validitas adalah kesahihan suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan tingkatan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Untuk mencari validitas setiap faktor dilakukan dengan cara didahului oleh asumsi bahwa suatu instrumen dikatakan valid jika setiap faktor yang membentuk instrumen tersebut sudah valid. Analisis faktor dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor faktor dengan skor total.

Untuk memperoleh instrumen yang valid maka dalam penelitian ini mengikuti langkah-langkah penyusunan instrument, yakni memecah variabel menjadi sub variabel dan indikator setelah itu merumuskan dalam butir-butir pertanyaan. Dalam penelitian ini variabel yang akan dituangkan dalam instrumen kuisioner adalah variabel bebas (X) yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang diperoleh dari angket harapan nasabah, dan variabel terikat (Y) yakni persepsi

Untuk menghitung tingkat validitas digunakan rumus product moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

dengan angka kasar

Dimana :

r_{xy} = Koefisien korelasi

X = Nilai butir x

Y = Nilai butir y

N = Jumlah Responden

Tabel 2. 1
Hasil Uji Validitas

No	Indikator	Butir	r_{xy}
1	Kehandalan	1	0,756
		2	0,772
		3	0,677
		4	0,781
2	Daya tanggap	5	0,654
		6	0,674
		7	0,745
		8	0,641
3	Jaminan	9	0,755
		10	0,673
		11	0,739
		12	0,847
		13	0,692
4	Empati	14	0,652
		15	0,670
		16	0,712
		17	0,683
		18	0,738

		19	0,686
		20	0,648
5	Bukti fisik	21	0,680
		22	0,735
		23	0,760
		24	0,672
6	Persepsi	25	0,794
		26	0,650
		27	0,648
		28	0,713
		30	0,761

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis butir dengan uji coba 10 responden, kemudian mengkorelasikan skor butir dengan skor total. Kaidah pengambilan kesimpulan yaitu apabila r hitung $> r$ tabel, maka butir angket tersebut valid, sedangkan apabila r hitung $< r$ tabel, maka butir angket tersebut tidak valid. Dari perhitungan di atas yaitu harga r_{xy} dikonsultasikan dengan tabel r teoritik dengan N sebanyak 10 responden pada taraf signifikansi 5 % harga r tabel = 0,632 Karena harga r_{xy} di atas lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa tiap butir soal di atas dinyatakan **valid**.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran.

Relibilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *AlphaCronbach* 0 sampai 1.

1. Nilai alphacronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai alphacronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai alphacronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai alphacronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
5. Nilai alphacronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

Tabel 2.2
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>
1	X1	0,674
2	X2	0,721
3	X3	0,801
4	X4	0,723
5	X5	0,673
6	y	0,775

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas, diketahui bahwa semua

variabel mempunyai nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Yaitu X_1 (0.674), X_2 (0.721) , X_3 (0.801) , X_4 (0.723), X_5 (0.673). Maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dari variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 (kualitas pelayanan) dan Y (persepsi) teruji reliabilitasnya sehingga dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Pengujian normalitas dengan menggunakan uji normalitas smirnov

Tabel 2.3
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

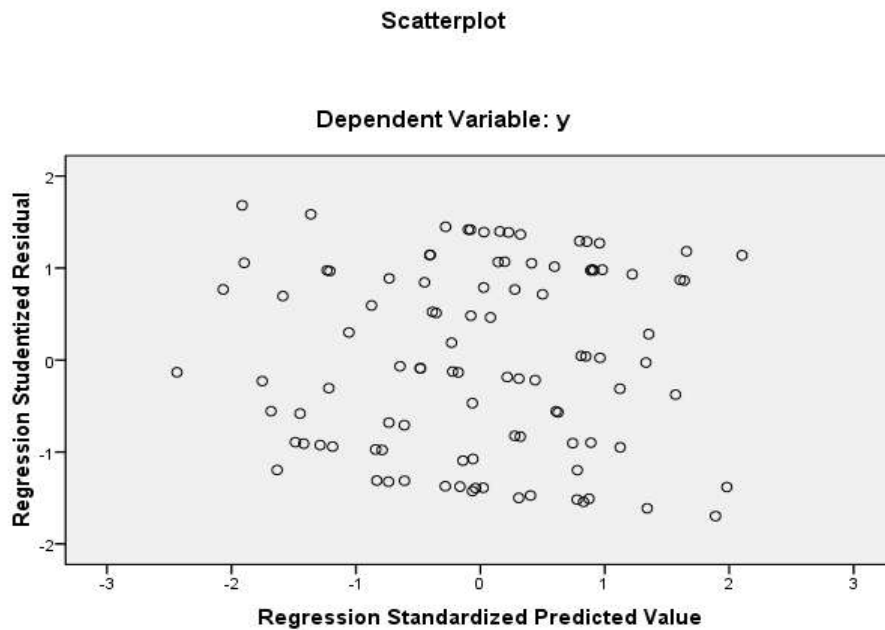
		kualitaslayanan
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	308.75
	Std. Deviation	88.507
Most Extreme Differences	Absolute	.197
	Positive	.197
	Negative	-.173
Kolmogorov-Smirnov Z		1.966
Asymp. Sig. (2-tailed)		.732
a. Test distribution is Normal.		

Pada kolom variabel kualitas layanan terdapat nilai kolmogorov Smornov =1.966 dengan probabilitas 0, 732. Oleh karena nilai $p=0,732$ atau $p > 0,05$ maka dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan normal.

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas dapat terjadi karena dinamika lingkungan dari data variabel yang sulit diidentifikasi pada saat membuat model regresi sehingga muncul asumsi bahwa regresi sebaiknya terbebas dari heteroskedastisitas

Diagram 1
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Suatu regresi dikatakan terdeteksi heteroskedastisitasnya apabila diagram pancar residual membentuk pola tertentu. Dapat dilihat dari output di atas bahwa diagram pancar residual tidak membentuk suatu pola tertentu atau teracak, sehingga dapat disimpulkan bahwa regresi terbebas dari heteroskedastisitas.

c. Hasil Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel, dapat dilihat dari variance inflation factor (VIF) factor pertambahan ragam data memenuhi syarat jika variance inflation factor (VIF) lebih kecil dari 10, karena pada umumnya jika VIF lebih besar dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolonearitas dengan variabel bebas lainnya.

Tabel 2.4
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a						
Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	x1	.075	.077	.076	.993	1.007
	x2	-.062	-.064	-.063	.980	1.021
	x3	.084	.090	.090	.995	1.005
	x4	-.006	.003	.003	.982	1.019
	x5	-.043	-.035	-.034	.981	1.019

a. Dependent Variable: y

Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinearitas apabila nilai VIF menjauhi 1 atau tolerance menjauhi 1 pada output coefficient. Pada tabel dilihat x1 tolerance .993 dan VIF 1.007, x2 tolerance .980 dan VIF 1.021, x3 tolerance .995 dan VIF 1.005, x4 tolerance .982 dan VIF 1.019, x5 tolerance .981 dan VIF 1.019. Baik tolerance ataupun VIF pada variabel kualitas pelayanan mendekati 1 sehingga model regresi tidak terdeteksi multikolinearitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa statistiknya menggunakan regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas (X) dengan satu variabel tergantung (Y) yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Analisis ini digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) nilai dari variabel tergantung (*kriterium*), bila 2 atau lebih variabel bebas (*independen*) sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikturunkan nilainya).

Tabel 2.5
Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.137 ^a	.019	-.033	9.842
2	.137 ^b	.019	-.023	9.790
3	.132 ^c	.018	-.013	9.745
4	.114 ^d	.013	-.007	9.716
5	.084 ^e	.007	-.003	9.696
6	.000 ^f	.000	.000	9.681

a. Predictors: (Constant), x5, x3, x1, x4, x2

b. Predictors: (Constant), x5, x3, x1, x2

c. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

d. Predictors: (Constant), x3, x1

e. Predictors: (Constant), x3

f. Predictor: (constant)

Berdasarkan hasil tabel diatas terlihat bahwa terdapat hubungan atau pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel tergantung (Y), atau terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan persepsi nasabah nasabah pada bank BTN KCS

Banjarmasin. Dapat dilihat dari hasil tabel hasil R >R Square, setiap variabel bebas (X) terlihat *constant*. Yaitu R=X₁ (.137), X₂ (.137) , X₃ (.132) , X₄ (.114), X₅ (.084) sedangkan R Squarenya X₁ (.019), X₂ (.019) , X₃ (.018) , X₄ (.013), X₅ (.007) jadi R >R Square

4. Pengujian Hipotesis

a. Hasil Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung. Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA dari hasil analisis linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Tabel 2.6
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174.093	5	34.819	.359	.875 ^a
	Residual	9104.907	94	96.861		
	Total	9279.000	99			
2	Regression	174.026	4	43.506	.454	.769 ^b
	Residual	9104.974	95	95.842		
	Total	9279.000	99			
3	Regression	162.887	3	54.296	.572	.635 ^c
	Residual	9116.113	96	94.960		
	Total	9279.000	99			
4	Regression	121.456	2	60.728	.643	.528 ^d
	Residual	9157.544	97	94.408		
	Total	9279.000	99			

5	Regression	65.116	1	65.116	.693	.407 ^e
	Residual	9213.884	98	94.019		
	Total	9279.000	99			
6	Regression	.000	0	.000	.	.
	Residual	9279.000	99	93.727		
	Total	9279.000	99			

a. Predictors: (Constant), x5, x3, x1, x4, x2

b. Predictors: (Constant), x5, x3, x1, x2

c. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

d. Predictors: (Constant), x3, x1

e. Predictors: (Constant), x3

f. Predictor: (constant)

g. Dependent Variable: y

Pada hasil tabel diatas terlihat bahwa variabel X_1 (.359), X_2 (.454), X_3 (.572), X_4 (.643), X_5 (.693) (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel y (persepsi) yaitu dapat dilihat dari hasil variabel kualitas pelayanan $p > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (berupa ; keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empaty (X_4) dan bukti fisik (X_5) berpengaruh secara simultan terhadap persepsi nasabah pada bank BTN KCS Banjarmasin. Dengan begitu H_0 di tolak.

b. Hasil Uji T

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung. Hasil uji t dapat dilihat pada output *Coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Tabel 2.7
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.867	4.579		3.247	.002
	x1	.121	.162	.077	.748	.456
	x2	-.081	.131	-.064	-.617	.539
	x3	.113	.128	.090	.880	.381
	x4	.003	.102	.003	.026	.979
	x5	-.045	.136	-.035	-.335	.738
2	(Constant)	14.925	3.976		3.754	.000
	x1	.121	.161	.077	.752	.454
	x2	-.081	.130	-.063	-.621	.536
	x3	.113	.127	.090	.884	.379
	x5	-.046	.134	-.035	-.341	.734
3	(Constant)	14.420	3.673		3.926	.000
	x1	.123	.160	.078	.767	.445
	x2	-.085	.129	-.067	-.661	.510
	x3	.113	.127	.090	.888	.377
4	(Constant)	13.151	3.121		4.213	.000
	x1	.123	.159	.078	.773	.442
	x3	.108	.126	.086	.853	.396
5	(Constant)	14.866	2.189		6.790	.000
	x3	.105	.126	.084	.832	.407
6	(Constant)	16.500	.968		17.043	.000

a. Dependent Variable: y

Dari tabel di atas terlihat secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan (berupa ; keandalan (X₁), daya tanggap (X₂), jaminan (X₃) , empathy (X₄) dan bukti fisik (X₅) t hitung

=17.043 dan t tabel .000 atau t hitung > t tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh secara parsial terhadap persepsi nasabah pada bank BTN KCS Banjarmasin.

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika t hitung < t tabel, maka H_0 diterima, dan jika t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak. Dari hasil uji T dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.

Dari hasil penelitian terlihat bahwa kondisi objek dari masing-masing variabel yang dilakukan BTN KCS Banjarmasin adalah:

1. Keandalan: Tepat, simpatik, memberikan rasa aman
2. Daya Tanggap: Cepat, siap, memberikan penjelasan yang mudah dimengerti
3. Jaminan: Kemudahan, kejujuran, cermat, kerahasiaan
4. Empati: Perhatian, sabar, berkomunikasi
5. Bukti Fisik: Lokasi, fasilitas, eksterior dan interior, penampilan karyawan.

5. Uji koefisien determinasi (R^2)

Dalam uji linear berganda, Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat untuk itu digunakan angka-angka pada tabel model *summary*.

Persamaan untuk Koefisien Determinasi sebagai berikut

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

Tabel 2.8
Uji koefisien determinasi (R²)

< 0,10	Buruk Ketepatannya
0,11-0,30	Rendah Ketepatannya
0,31-0,50	Cukup Ketepatannya
> 0,50	Tinggi Ketepatannya

Nilai koefisien determinasi berganda (R²) dimaksudkan untuk mengetahui besarnya sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi terletak antara 0 dan 1. Apabila *R square* atau R² = 1, maka garis regresi dari model tersebut memberikan sumbangan sebesar 100% terhadap perubahan variabel terikat. Apabila R² = 0, maka model tersebut tidak bisa mempengaruhi atau tidak bisa memberikan sumbangan terhadap perubahan variabel terikat. Kecocokan model akan semakin lebih baik apabila mendekati satu.

Berdasarkan hasil analisis yang bisa dilihat pada tabel 2.5 diperoleh hasil koefisien determinasi berganda (R²) mendekati 1 pada tiap-tiap variabel bebas yaitu pada variabel kualitas pelayanan (berupa ; keandalan (X₁) , daya tanggap (X₂), jaminan (X₃) , empathy (X₄) dan bukti fisik (X₅). Pada akhirnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi persepsi nasabah. Yaitu X₁ (.019), X₂ (.019), X₃ (.018), X₄ (.013), X₅ (.007)

