
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BEDASARKAN DIMENSI TERRA (*TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, DAN ASSURANCE*) PADA PD. BPR ASTANAJAPURA CABANG CIREBON SELATAN

Christine Agustina¹, Sudadi Pranata², Chandra Lukita³

Universitas Catur Insan Cendekia

Jl. Kesambi 202, Kota Cirebon, Jawa Barat Tlp : (0231) 220250

e-mail : christineagustina0@gmail.com¹, sudadi.pranata@cic.ac.id², chandralukita@cic.ac.id³

ABSTRAK

PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang perbankan, yang berlokasi di Bukepin II Ruko Blok A No. 12 A Jl. Pangeran Cakrabuana Talun. Terjadi penurunan jumlah nasabah sejumlah 1.250 orang pada tahun 2019 dan 2020, pada tahun yang sama terjadi pula penurunan pada jumlah produk tabungan sejumlah 3.553.750.927. Hal ini lah yang mendasari peneliti tertarik melakukan penelitian pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*) pada Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, Uji Korelasi, dan Uji Koefisiensi Determinasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance* berpengaruh secara simultan pada Kepuasan Nasabah dengan nilai $F_{hitung} (59,160) > F_{tabel} (2,31)$.
Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan; Tangible; Empathy; Reliability; Responsiveness; dan Assurance; Kepuasan Nasabah.*

ABSTRACT

PD. BPR Astanajapura South Cirebon Branch is a company engaged in banking, which is located in Bukepin II Ruko Blok A No. 12 A Jl. Prince Cakrabuana Talun. There was a decrease in the number of customers by 1,250 people in 2019 and 2020, in the same year there was also a decrease in the number of savings products amounting to 3,553,750,927. This is what underlies researchers interested in conducting research on PD. BPR Astanajapura South Cirebon Branch. The purpose of this study was to examine the effect of Service Quality (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance*) on Customer Satisfaction at PD. BPR Astanajapura South Cirebon Branch. The sample in this study were 100 people. The data analysis techniques used in this research are Validity Test, Reliability Test, Multiple Linear Regression Test, T Test, F Test, Correlation Test, and Coefficient of Determination Test. The results of the analysis show that *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance* have a simultaneous effect on Customer Satisfaction with a value of $F_{count} (59.160) > F_{table} (2.31)$.
Keywords: *Service Quality; Tangible; Empathy; Reliability; Responsiveness; and Assurance; Customer Satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Di Perbankan, kegembiraan dan ketidakgembiraan seorang nasabah merupakan harapan untuk memperoleh pelayanan yang baik terhadap jasa yang diberikan bank kepada nasabah. Harapan tersebut kemudian dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah. Jika nasabah berharap terlalu tinggi atas pelayanan yang mereka peroleh, maka nasabah akan merasa kecewa atas pelayanan yang pihak bank berikan. Dan sebaliknya, jika nasabah tidak berekspektasi tinggi terhadap pelayanan yang mereka dapatkan, maka nasabah tidak akan merasa kecewa atas pelayanan yang mereka terima.

Menurut Sugiardi *et al.*, (2014) Kepuasan Nasabah pada bidang jasa adalah reaksi emosional jangka pendek nasabah terhadap kinerja jasa tertentu, tingkat kepuasan nasabah dapat terjadi setelah mengalami apakah jasa yang mereka harapkan terpenuhi atau terlampaui. Apabila nasabah merasa kecewa, kurang puas setelah menerima pelayanan, maka akan menimbulkan masalah bagi penyedia jasa, apabila nasabah merasa gembira dan senang setelah menerima pelayanan yang diberikan, maka akan menimbulkan kepuasan kepada nasabah.

Menurut Tjiptono (2000:70) ada beberapa faktor yang menentukan kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (nyata) yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari pelayanan.
2. *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam hal melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah.
3. *Reliability* (keandalan) kemampuan memenuhi janji layanan secara cepat, akurat dan memuaskan.
4. *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan keinginan para staf untuk membantu para nasabah dan member pelayanan dengan tanggap.
5. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan keraguan.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) menurut UU No.10 Tahun 1998 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Karena ketatnya persaingan antar perbankan PD BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan perlu dijaga dan ditingkatkan kualitas pelayanan yang merupakan salah satu muatan utama untuk memenangkan persaingan dengan bank lain, karena dasar operasional bank adalah kepercayaan. Apabila kualitas layanan bank terus ditingkatkan maka kepercayaan nasabah dapat terwujud, sehingga nasabah atau calon nasabah dapat terus menggunakan layanan perbankan tersebut daripada beralih ke bank yang kompetitif.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah survei dengan pendekatan kuantitatif.

B. Lokasi Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian atau tempat/lokasi dimana seseorang meneliti sebuah riset. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan yang beralamat di Jalan Cakrabuana No.25 Talun, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat 45171.

C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan suatu wilayah yang digeneralisasikan meliputi objek maupun subjek yang memiliki suatu karakteristik dimana peneliti telah menetapkannya sebagai objek untuk dilakukan penelitian (Sugiyono, 2006). Ditambahkan oleh pendapat (Suhartanto, 2014) sampel merupakan bagian dari suatu populasi dalam suatu wilayah tertentu. Sedangkan (Martono, 2016) mendefinisikan sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki suatu karakteristik tertentu, dimana sampel yang diambil diharapkan dapat mewakili suatu populasi. Dalam penelitian kali ini,

peneliti menggunakan perhitungan dengan Rumus Slovin. Sehingga didapatkannya hasil dari sampel tersebut sebesar 75.

D. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

- a) Sumber data primer, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya tanpa perantara, yang berupa wawancara, observasi dari suatu objek atau kejadian. Penelitian ini membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survei) atau menjawab kuesioner.
- b) Sumber data sekunder, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau tidak langsung seperti buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasi maupun yang tidak dipublikasikan secara umum.

E. Teknik Analisis Data

Menurut (Asra, Irawan, & Purwoto, 2015) analisis data merupakan proses mengelola, mengevaluasi, dan mentransformasi data mentah menjadi data statistik, kemudian diambil kesimpulan yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Penulis melakukan analisis data berupa analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji t, uji f, uji korelasi, dan uji koefisien determinasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Analisis Data

3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan kuesioner dalam mengumpulkan data. Uji validitas dilaksanakan dengan rumus korelasi bivariate person dengan alat bantu program SPSS versi 24. Item kuesioner dalam uji validitas dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikan 5%. Sebaliknya, item kuesioner dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada nilai signifikan 5%.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas kuesioner Tangible (X1)

No. Responden	r_{hitung}	r_{tabel} 5% (100)	Keterangan
1	0,826	0,195	VALID
2	0,672	0,195	VALID
3	0,812	0,195	VALID
4	1	0,195	VALID
5	0,674	0,195	VALID
6	0,622	0,195	VALID
7	0,536	0,195	VALID
8	0,753	0,195	VALID
9	0,642	0,195	VALID
10	0,512	0,195	VALID
11	0,696	0,195	VALID
12	0,745	0,195	VALID
13	0,652	0,195	VALID
14	0,697	0,195	VALID
15	0,693	0,195	VALID
16	0,746	0,195	VALID
17	0,678	0,195	VALID
18	0,71	0,195	VALID
19	0,678	0,195	VALID
20	0,761	0,195	VALID
21	0,633	0,195	VALID

22	0,701	0,195	VALID
23	0,678	0,195	VALID
24	0,746	0,195	VALID

Tabel 2. Hasil Uji Validitas kuesioner Empathy (X2)

No. Responden	r_{hitung}	r_{tabel} 5% (100)	Keterangan
1	0,623	0,195	VALID
2	0,35	0,195	VALID
3	0,754	0,195	VALID
4	0,753	0,195	VALID
5	0,896	0,195	VALID
6	0,913	0,195	VALID
7	0,587	0,195	VALID
8	1	0,195	VALID
9	0,641	0,195	VALID
10	0,452	0,195	VALID
11	0,71	0,195	VALID
12	0,731	0,195	VALID
13	0,786	0,195	VALID
14	0,679	0,195	VALID
15	0,719	0,195	VALID
16	0,788	0,195	VALID
17	0,653	0,195	VALID
18	0,659	0,195	VALID
19	0,611	0,195	VALID
20	0,708	0,195	VALID
21	0,616	0,195	VALID
22	0,671	0,195	VALID
23	0,726	0,195	VALID
24	0,746	0,195	VALID

Tabel 3. Hasil Uji Validitas kuesioner Reliability (X3)

No. Responden	R	r _{tabel} 5% (100)	Keterangan
1	0,634	0,195	VALID
2	0,392	0,195	VALID
3	0,683	0,195	VALID
4	0,745	0,195	VALID
5	0,711	0,195	VALID
6	0,596	0,195	VALID
7	0,451	0,195	VALID
8	0,731	0,195	VALID
9	0,912	0,195	VALID
10	0,623	0,195	VALID
11	0,934	0,195	VALID
12	1	0,195	VALID
13	0,653	0,195	VALID
14	0,736	0,195	VALID
15	0,758	0,195	VALID
16	0,788	0,195	VALID
17	0,595	0,195	VALID
18	0,649	0,195	VALID
19	0,531	0,195	VALID
20	0,655	0,195	VALID
21	0,631	0,195	VALID
22	0,748	0,195	VALID
23	0,681	0,195	VALID
24	0,761	0,195	VALID

Tabel 4. Hasil Uji Validitas kuesioner Responsiveness (X4)

No. Responden	r _{hitung}	r _{tabel} 5% (100)	Keterangan
1	0,639	0,195	VALID
2	0,418	0,195	VALID
3	0,657	0,195	VALID
4	0,746	0,195	VALID
5	0,731	0,195	VALID
6	0,719	0,195	VALID
7	0,429	0,195	VALID
8	0,788	0,195	VALID
9	0,722	0,195	VALID
10	0,423	0,195	VALID
11	0,784	0,195	VALID
12	0,788	0,195	VALID
13	0,833	0,195	VALID

14	0,95	0,195	VALID
15	0,941	0,195	VALID
16	1	0,195	VALID
17	0,683	0,195	VALID
18	0,714	0,195	VALID
19	0,649	0,195	VALID
20	0,754	0,195	VALID
21	0,667	0,195	VALID
22	0,745	0,195	VALID
23	0,742	0,195	VALID
24	0,797	0,195	VALID

Tabel 5. Hasil Uji Validitas kuesioner Assurance (X5)

No. Responden	r_{hitung}	r_{tabel} 5% (100)	Keterangan
1	0,655	0,195	VALID
2	0,345	0,195	VALID
3	0,74	0,195	VALID
4	0,761	0,195	VALID
5	0,675	0,195	VALID
6	0,599	0,195	VALID
7	0,427	0,195	VALID
8	0,708	0,195	VALID
9	0,584	0,195	VALID
10	0,389	0,195	VALID
11	0,64	0,195	VALID
12	0,655	0,195	VALID
13	0,648	0,195	VALID
14	0,699	0,195	VALID
15	0,714	0,195	VALID
16	0,754	0,195	VALID
17	0,899	0,195	VALID
18	0,943	0,195	VALID
19	0,871	0,195	VALID
20	1	0,195	VALID
21	0,707	0,195	VALID
22	0,773	0,195	VALID
23	0,68	0,195	VALID
24	0,797	0,195	VALID

Tabel 6. Hasil Uji Validitas kuesioner Kepuasan Nasabah (Y)

No. Responden	r_{hitung}	r_{tabel} 5% (100)	Keterangan
1	0,58	0,195	VALID
2	0,448	0,195	VALID
3	0,69	0,195	VALID
4	0,743	0,195	VALID
5	0,721	0,195	VALID
6	0,634	0,195	VALID
7	0,43	0,195	VALID
8	0,746	0,195	VALID
9	0,703	0,195	VALID
10	0,447	0,195	VALID
11	0,721	0,195	VALID
12	0,761	0,195	VALID
13	0,652	0,195	VALID
14	0,774	0,195	VALID
15	0,739	0,195	VALID
16	0,797	0,195	VALID
17	0,702	0,195	VALID
18	0,733	0,195	VALID
19	0,728	0,195	VALID
20	0,797	0,195	VALID
21	0,876	0,195	VALID
22	0,913	0,195	VALID
23	0,916	0,195	VALID
24	1	0,195	VALID

Hasil perhitungan Uji Validitas sebagaimana tabel-tabel di atas menunjukkan bahwa semua Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikan 5%.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Uji signifikansi dilaksanakan pada taraf $\alpha = 0,05$. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai $\alpha > r_{tabel}$ (0,195). Berikut adalah tabel hasil uji reliabilitas dari masing-masing variabel.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r_{tabel} 5% (100)	Keterangan
X1	0,742	0,195	RELIABEL
X2	0,781	0,195	RELIABEL
X3	0,891	0,195	RELIABEL
X4	0,889	0,195	RELIABEL
X5	0,884	0,195	RELIABEL
Y	0,884	0,195	RELIABEL

Berdasarkan tabel di atas nilai Cronbach's Alpha tersebut dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner dalam penelitian ini reliabel atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

3.1.3 Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,481	,578		,833	,407
	Tangible (X1)	,045	,099	,043	,460	,647
	Empathy (X2)	,112	,093	,111	1,208	,230
	Reliability (X3)	,221	,083	,240	2,661	,009
	Responsiveness (X4)	,194	,096	,208	2,024	,046
	Assurance (X5)	,376	,089	,371	4,245	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil output di atas, nilai $\alpha = 5\%$ (0,05). Hasil analisis regresi linier berganda pada tabel di atas dapat diperoleh koefisien untuk variabel bebas $X_1 = 0,045$, $X_2 = 0,112$, $X_3 = 0,221$, $X_4 = 0,194$ dan $X_5 = 0,376$. Sehingga model persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + b_5.X_5$$

$$Y = 0,481 + 0,045 X_1 + 0,112 X_2 + 0,221 X_3 + 0,194 X_4 + 0,376 X_5$$

3.1.4 Uji T

Uji T adalah pengujian dengan membandingkan nilai t_{tabel} dengan t_{hitung} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka semua variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

1) Hasil Uji Hipotesis Pertama

Tabel 9. Hasil Uji T Variabel Tangible (X1)

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	0,481	0,578		0,833	0,407
Tangible (X1)	0,045	0,099	0,043	0,460	0,647

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Dan Assurance*) Pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan—(Christine Agustina, Sudadi Pranata, Chandra Lukita)

Berdasarkan tabel di atas diketahui hasil nilai Sig. untuk pengaruh Tangible (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar $0,647 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,460 < t_{tabel} 1,989$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya Tangible (X1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

2) Hasil Uji Hipotesis Kedua

Tabel 10. Hasil Uji T Variabel Empathy (X2)

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	0,481	0,578		0,833	0,407
Empathy (X2)	0,112	0,093	0,111	1,208	0,230

Berdasarkan tabel di atas diketahui hasil nilai Sig. untuk pengaruh Empathy (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar $0,230 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,208 < t_{tabel} 1,989$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya Empathy (X2) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

3) Hasil Uji Hipotesis Ketiga

Tabel 11. Hasil Uji T Variabel Reliability (X3)

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	0,481	0,578		0,833	0,407
Reliability (X3)	0,221	0,083	0,240	2,661	0,009

Berdasarkan tabel di atas diketahui hasil nilai Sig. untuk pengaruh Reliability (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar $0,009 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,661 > t_{tabel} 1,989$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya Reliability (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

4) Hasil Uji Hipotesis Keempat

Tabel 12. Hasil Uji T Variabel Responsiveness (X4)

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	0,481	0,578		0,833	0,407
Responsiveness (X4)	0,194	0,096	0,208	2,024	0,046

Berdasarkan tabel di atas diketahui hasil nilai Sig. untuk pengaruh Responsiveness (X4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar $0,046 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,024 > t_{tabel} 1,989$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya Responsiveness (X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

5) Hasil Uji Hipotesis Kelima

Tabel 13. Hasil Uji T Variabel Assurance (X5)

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	0,481	0,578		0,833	0,407
Responsiveness (X4)	0,194	0,096	0,208	2,024	0,046

Berdasarkan tabel di atas diketahui hasil nilai Sig. untuk pengaruh Assurance (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,245 > t_{tabel} 1,989$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya Assurance (X5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

3.1.5 Uji F

Uji F adalah pengujian dengan membandingkan nilai f_{tabel} dengan f_{hitung} . Apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka semua variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 14. Tabel Uji F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)						
	1	2	3	4	5	6	7
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10

Cara mencari f_{tabel} sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 F_{tabel} &= f(k ; n-k) \\
 &= f(5 ; 100-5) \\
 &= f(5 ; 95) \\
 &= 2,31
 \end{aligned}$$

1) Hasil Uji Hipotesis Keenam

Tabel 15. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	294,518	5	58,904	59,160	,000 ^b
	Residual	93,592	94	,996		
	Total	388,110	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Assurance (X5), Reliability (X3), Empathy (X2), Tangible (X1), Responsiveness (X4)

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh Tangible (X1), Empathy (X2), Reliability (X3), Responsiveness (X4), dan Assurance (X5) secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 59,160 > F_{tabel} 2,31$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya Tangible (X1), Empathy (X2), Reliability (X3), Responsiveness (X4), dan Assurance (X5) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

3.1.6 Uji Korelasi Berganda

Tabel 16. Hasil Uji Korelasi Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,871 ^a	,759	,746	,998

a. Predictors: (Constant), Assurance (X5), Reliability (X3), Empathy (X2), Tangible (X1), Responsiveness (X4)

Dilihat dari tabel *Model Summary* diketahui bahwa besarnya hubungan antara variabel *Tangible* (X1), *Empathy* (X2), *Reliability* (X3), *Responsiveness* (X4), *Assurance* (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dihitung dengan koefisiensi (R) adalah 0,871 atau 87,1%. Terdapat pengaruh yang sangat kuat antara variabel *Tangible* (X1), *Empathy* (X2), *Reliability* (X3), *Responsiveness* (X4), *Assurance* (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

3.1.7 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 17. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Model Summary				
Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,871 ^a	,759	,746	,998

a. Predictors: (Constant), Assurance (X5), Reliability (X3), Empathy (X2), Tangible (X1), Responsiveness (X4)

Berdasarkan output di atas diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,746, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh *Tangible* (X1), *Empathy* (X2), *Reliability* (X3), *Responsiveness* (X4), dan *Assurance* (X5) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Nasaba (Y) sebesar 74,6%.

4. KESIMPULAN

- Berdasarkan uraian hasil analisis data, maka dapat ditarik beberapa hasil kesimpulan sebagai berikut:
1. Setelah dilakukan perhitungan melalui aplikasi SPSS, didapat hasil *Tangible* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan.
 2. Setelah dilakukan perhitungan melalui aplikasi SPSS, didapat hasil *Empathy* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan.
 3. Setelah dilakukan perhitungan melalui aplikasi SPSS, didapat hasil *Reliability* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan.
 4. Setelah dilakukan perhitungan melalui aplikasi SPSS, didapat hasil *Responsiveness* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan.
 5. Setelah dilakukan perhitungan melalui aplikasi SPSS, didapat hasil *Assurance* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan.
 6. *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [2] Asra, A., Irawan, P. B., & Purwoto, A. (2015). *Metode Penelitian Survei*. Bogor: Penerbit In Media.
- [3] Akbar, R. N., Arifin, Z., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Prioritas Pt. Aia Financial Cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab) Vol.30 No.1, Januari*, 1-8.
- [4] Anggabrata, D. M., & Rahanata, G. B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bpr Balidana Niaga Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.4, No.5*, 1196-1205.
- [5] Jonathan, S. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [6] Martono, N. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- [7] Marlius, D., & Putriani, I. (2019). Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service. *Jurnal Pundi, Vol.3, No.2, Juli*, 111-122.
- [8] Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- [9] Suhartanto, D. (2014). *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Politeknik Negeri Bandung.
- [10] Sukardi. (2003). *Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi Dan Praktiknya*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- [11] Sadewa, H. (2018). Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang .
- [12] Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Mt. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab), Vol.15, No.1, Oktober*, 1-10.
- [13] Sulityawati, N. M., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Manajemen Unud, Vol.4, No.8*, 2318-2332.
- [14] Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*.
- [15] Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Lembaga Keuangan Dan Perbankan, Vol.2, No.1, Januari-Juni*, 27-41.