

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PD BPR BKK KEBUMEN CABANG ROWOKELE**

**Yulaeli Puji Rahayu**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Putra Bangsa Kebumen  
Program Studi Manajemen (S-1)  
Jl. Ronggowarsito No. 18 Pejagoan Kebumen  
yulaeli227@gmail.com

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 90 responden dari jumlah total 900 nasabah dengan metode *simple random sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup berskala *likert*. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis kuantitatif dan metode yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikolinearitas), analisis regresi linear berganda serta uji t, uji F dan uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*). Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele. Untuk persamaan regresinya  $Y = 7,483 + 0,146X_1 + 0,263X_2$ . Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele. Sedangkan nilai koefisien determinasi diperoleh 0,172 atau 17,2% menandakan bahwa Kualitas Layanan ( $X_1$ ) dan Citra Perusahaan ( $X_2$ ) mempunyai sumbangan pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 17,2% sedangkan sisanya 82,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah

## PENDAHULUAN

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang ada di Indonesia. Seiring dengan ketatnya persaingan saat ini, telah menyebabkan setiap perbankan harus siap menghadapi persaingan untuk mendapatkan pangsa pasar yang besar. Kunci dari keberhasilan manajemen bank adalah bagaimana bank tersebut dapat merebut hati masyarakat. Hal ini berarti produk, baik barang atau jasa yang dihasilkan harus sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan.

Menurut Kotler (2002:498), sebuah perusahaan jasa dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang bermutu lebih tinggi daripada harapan pelanggan. Dalam pemberian jasa atau pelayanan, maka perusahaan haruslah menjaga pemberian jasa yang superior kepada pelanggannya. Dengan demikian perusahaan harus selalu berupaya untuk memenuhi atau dapat melebihi harapan pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan yang diterima.

PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele merupakan salah satu lembaga keuangan di Kecamatan Rowokele yang bergerak di bidang keuangan dan jasa pelayanan yang berusaha untuk memberikan kepuasan dan menjaga kesetiaan nasabah dengan memberikan nilai lebih daripada lembaga keuangan lainnya. Selain itu, PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele juga memberikan pelayanan untuk menerapkan program kepuasan nasabah sebagai salah satu upaya mempertahankan nasabah.

Kepuasan nasabah di PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele dapat dilihat dari ada tidaknya keluhan atas pelayanan yang diterima oleh nasabah. Selama ini, keluhan yang diterima oleh PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele yakni seperti kurang tanggapnya CS dalam menanggapi setiap keluhan atas produk maupun layanan yang diberikan. Dengan adanya keluhan-keluhan yang ada tersebut, maka PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele berusaha meningkatkan kepuasan nasabah dengan memperbaiki kinerja *Customer Service* seperti kemampuan menggunakan teknologi, pengetahuan tentang pekerjaan dan kemampuan meningkatkan kualitas.

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah nasabah yang ada di PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele mengalami peningkatan dengan jumlah total nasabah pada bulan Mei 2017 untuk kredit sebanyak 900 nasabah, tabungan sebanyak 3048 nasabah dan deposito sebanyak 185 nasabah. Peningkatan jumlah nasabah tersebut mengindikasikan bahwa nasabah merasa puas terhadap apa yang telah diberikan. Dimana kepuasan nasabah tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yakni kualitas layanan dan citra perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor pertama yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele. Menurut Lupiyoadi (2009:175), kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan

pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

Kualitas layanan yang diberikan oleh PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele dapat terlihat dari adanya sikap cepat tanggap terhadap keluhan yang diajukan oleh nasabah, ketepatan pelayanan dalam memberikan atau menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan kepada nasabah, keramahan yang ditunjukkan pegawai kepada setiap nasabah, hingga adanya fasilitas penunjang yang disediakan bagi nasabah yang sedang menunggu antrian. Hal ini menunjukkan bahwa PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele selalu memperhatikan mengenai segala aspek yang terkait pemberian kualitas layanan agar tercipta kepuasan nasabah.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah citra perusahaan. Andreassen *et al.* dalam Atmaja (2011), menyatakan bahwa citra perusahaan merupakan penilaian yang menyeluruh kepada perusahaan oleh konsumen yang dipercaya memberi pengaruh kepuasan.

Citra perusahaan yang melekat pada PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele yakni dikenal sebagai bank yang memasyarakat. Hal ini dikarenakan mayoritas nasabah adalah masyarakat menengah kebawah maka dalam kegiatan sehari-hari dalam menyampaikan informasi kepada nasabah menggunakan bahasa lokal daerah setempat. Ini dilakukan agar PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele dekat dengan masyarakat

sehingga tidak ada jarak dengan nasabah dan memudahkan nasabah agar tidak canggung dalam bertransaksi ataupun bertanya dan menyampaikan keluhan yang ada.

Berdasarkan beberapa fenomena terkait kepuasan kerja, kualitas layanan dan citra perusahaan yang ada dan penjelasan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele”.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele?
2. Bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele?

### **Batasan Masalah**

1. Variabel yang akan diteliti adalah variabel kepuasan nasabah, kualitas pelayanan dan citra perusahaan.
2. Responden yang akan diteliti adalah nasabah debitur di PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PD.

- BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele.
  3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele.

### **Manfaat Penelitian**

1. **Manfaat Teoritis**  
Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya bidang manajemen perbankan dan sebagai bahan referensi bagi pihak lain, baik pelaku langsung lembaga perbankan maupun masyarakat umum.
2. **Manfaat Praktis**  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengalaman praktis dan mengetahui sejauh mana kemampuan teoritis yang dimiliki penulis dapat diterapkan dalam praktek sehari-hari. Serta dapat memberikan masukan kepada manajemen PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap para nasabahnya

### **KAJIAN PUSTAKA**

1. **Kepuasan Nasabah**  
Kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) adalah suatu

tingkatan dimana perkiraan kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan pembeli (Kotler dan Armstrong, 1999).

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan (Hawkins dan Lonely dikutip dalam Tjiptono, 2004:101).

#### **2. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan (Kotler, 2000:25).

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tangible*, *emphaty*, *responsivness*, *reliability*, dan *assurance* (Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Tjiptono dan Gregorius, 2007:133).

#### **3. Citra Perusahaan**

Citra perusahaan adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu perusahaan (Kotler dan Armstrong, 2006:299).

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah *personality* (kepribadian), *reputation* (reputasi), *values/ethics* (nilai/etika), *corporate identity* (identitas korporat)

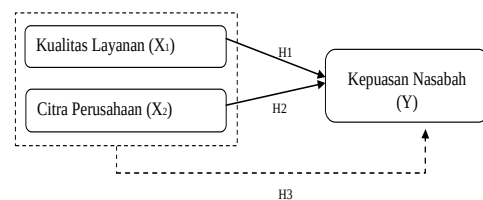
(Shirley, 2007:71).

### Penelitian Terdahulu

1. Luh Ayu Mulyaningsih dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar menyatakan bahwa citra perusahaan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank OCB C NISP di Denpasar.
2. Fitri Sulistia Ibrahim tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen (Strudi Kasus pada BPD DIY) menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, nilai nasabah, citra perusahaan dan atribut produk, berpengaruh positif dan signifikan. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif, nilai nasabah tidak berpengaruh, citra perusahaan berpengaruh positif dan atribut produk tidak berpengaruh.
3. Robby Nur Akbar, Zainul Arifin, dan Sunarti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. Aia Financial Cabang Malang, Jawa Timur) menyatakan bahwa secara sendiri-sendiri kelima variabel bebas yang meliputi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan.
4. Lutfi Iftiani, Azis Fathoni SE MM, dan Maria M Minarsih tentang Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Sistem Bagi Hasil Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bmt Al- Hikmah Ungaran Cabang Babadan menyatakan bahwa secara parsial maupun simultan citra perusahaan, kepercayaan, sistem bagi hasil dan prosedur pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### Kerangka Teoritis

**Gambar II-1**  
**Kerangka Teoritis**



### Hipotesis

- H<sub>1</sub> : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele.
- H<sub>2</sub> : Ada pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah di PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele.
- H<sub>3</sub> : Ada pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah di PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian  
Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah di PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele dengan jumlah responden adalah 90 orang.
2. Objek Penelitian  
Objek penelitian ini adalah variabel kualitas layanan, citra perusahaan dan kepuasan nasabah.

### Instrument Atau Alat Pengumpul Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:265), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Penskoran digunakan dengan menggunakan skala *Likert* yang telah dimodifikasi dengan jawaban alternatif: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2009: 93).

### Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Data  
Data adalah informasi yang diukur kebenarannya dan menjadi dasar untuk dianalisa dalam penelitian (Sugiyono, 2005:80).
  - a. Menurut Sugiyono (2010:137) yang menyatakan bahwa sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada

pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari subyek yang diteliti yaitu nasabah di PD BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele dengan memberikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada responden.

- b. Menurut Sugiyono (2005:62), data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen.
2. Teknik Pengumpulan Data  
Untuk mengumpulkan data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:
  - a. Kuesioner  
Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan dan pernyataan yang akan digunakan untuk mendapatkan data.
  - b. Studi Pustaka  
Studi pustaka merupakan cara pengumpulan data dengan sumber data dari buku pustaka, internet dan jurnal yang berhubungan dengan penelitian.
  - c. Wawancara  
Wawancara merupakan cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden untuk memperoleh informasi yang berguna bagi penelitian.

## Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2005:41). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah debitur di PD BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele berjumlah 900 nasabah.

### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut (Sugiyono, 2005:73). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *nonprobability sampling* dan teknik *convenience sampling*.

Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Slovin dengan memilih ukuran sampel yang bisa diambil dalam suatu penelitian yang mempunyai jumlah populasi lebih dari 100 orang, maka dihitung dengan rumus sebagai berikut (Umar, 2005):

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

Keterangan :

N = Ukuran populasi

n = Ukuran sampel

e = *margin of error*, dengan persen kelonggaran yang masih dapat ditolerir sebesar 10%.

Berdasarkan hasil yang didapat, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian

berjumlah 90 orang responden yang merupakan nasabah debitur yang ada di PD. BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele.

## Metode Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2005:21) menyatakan bahwa analisis deskriptif adalah suatu metode analisis yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Tujuannya adalah untuk mendeskripsikan data responden dalam bentuk tabel, dan dari hasil jawaban kuesioner (usia, pendidikan dan masa kerja).

### 2. Analisis Statistika

#### a. Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data. Menurut Sugiyono (2010:137) mengemukakan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang diunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid.. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ ) berarti item tersebut valid (Ghozali, 2009:49).

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisiomer. Jika *Alpha Cronbach* > 0,60 atau 60%, maka butir atau variabel

tersebut reliable (Ghozali, 2009:49).

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah model regresi dapat dipakai.

a. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas digunakan untuk menguji suatu model apakah terjadi hubungan yang sempurna atau hampir sempurna antara variabel bebas, sehingga sulit untuk memisahkan pengaruh antara variabel-variabel itu secara individu terhadap variabel terikat.

Pedoman suatu model regresi yang tidak terjadi multikolinieritas adalah mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dibawah 10 dan *tolerance* diatas 0,1.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan model karena gangguan varian yang berbeda antar observasi satu ke observasi lain.

Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka diindikasikan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan mengamati penyebaran data pada sumbu diagonal suatu grafik.

Menurut Santoso (2001) ketentuannya adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh pengaruh antar satu variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Untuk garis regresi linear dengan dua variabel prediktor persamaannya menurut Sugiyono (2011 : 275) adalah:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

5. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Parsial

Menurut Ghozali (2009), uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel *independen* secara individual dalam menerangkan variabel *dependen* dengan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$ .

Terdapat pengaruh yang signifikan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan signifikansi  $< 0,05$

b. Uji Hipotesis Simultan

Menurut Ghozali (2009), uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independen* atau bebas yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependen* atau terikat.

Apabila nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh dari hasil perhitungan regresi, nilai signifikansinya lebih kecil dari



0,05 dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka hipotesis diterima.

## 6. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2009:87), koefisien determinasi pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

# ANALISIS DAN PEMBAHASAN

## Analisis Deskriptif

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV-1  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah (Orang) | Prosentase (%) |
|----|---------------|----------------|----------------|
| 1. | Laki-laki     | 67             | 74,4           |
| 2. | Perempuan     | 23             | 25,6           |
|    | <b>Jumlah</b> | <b>90</b>      | <b>100</b>     |

Sumber: Data primer yang di olah, 2017

### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel IV-2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| No | Umur (Tahun)  | Jumlah (Orang) | Prosentase (%) |
|----|---------------|----------------|----------------|
| 1. | 20-30         | 6              | 6,7            |
| 2. | 31-40         | 31             | 34,4           |
| 3. | 41-50         | 36             | 40             |
| 4. | >50           | 17             | 18,9           |
|    | <b>Jumlah</b> | <b>90</b>      | <b>100</b>     |

Sumber: Data primer yang di olah, 2017

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tabel IV-4  
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

| No | Lama Menjadi Nasabah (Tahun) | Jumlah (Orang) | Prosentase (%) |
|----|------------------------------|----------------|----------------|
| 1. | 1-5                          | 22             | 24,4           |
| 2. | 6-10                         | 31             | 34,4           |
| 3. | 11-15                        | 23             | 25,6           |
| 4. | >16                          | 14             | 15,6           |
|    | <b>Jumlah</b>                | <b>90</b>      | <b>100</b>     |

Sumber: Data primer yang di olah, 2017

### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel IV-3  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan            | Jumlah (Orang) | Prosentase (%) |
|----|----------------------|----------------|----------------|
| 1. | Wiraswasta           | 43             | 47,8           |
| 2. | Karyawan             | 21             | 23,3           |
| 3. | Pegawai Negeri Sipil | 9              | 10             |
| 4. | Petani               | 17             | 18,9           |
|    | <b>Jumlah</b>        | <b>90</b>      | <b>100</b>     |

Sumber: Data primer yang di olah, 2017

## Analisis Statistika

### 1. Uji Validitas

Tabel IV-5  
Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

| Butir | Nilai r hitung | Nilai r tabel | Keterangan |
|-------|----------------|---------------|------------|
| 1     | 0,609          | 0,207         | Valid      |
| 2     | 0,622          | 0,207         | Valid      |
| 3     | 0,439          | 0,207         | Valid      |
| 4     | 0,529          | 0,207         | Valid      |
| 5     | 0,560          | 0,207         | Valid      |
| 6     | 0,577          | 0,207         | Valid      |
| 7     | 0,618          | 0,207         | Valid      |
| 8     | 0,669          | 0,207         | Valid      |
| 9     | 0,691          | 0,207         | Valid      |
| 10    | 0,495          | 0,207         | Valid      |

Sumber: Data primer yang di olah, 2017

Tabel IV-6  
Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan

| Butir | Nilai r hitung | Nilai r tabel | Keterangan |
|-------|----------------|---------------|------------|
| 1     | 0,706          | 0,207         | Valid      |
| 2     | 0,725          | 0,207         | Valid      |
| 3     | 0,702          | 0,207         | Valid      |
| 4     | 0,448          | 0,207         | Valid      |
| 5     | 0,691          | 0,207         | Valid      |
| 6     | 0,672          | 0,207         | Valid      |
| 7     | 0,728          | 0,207         | Valid      |
| 8     | 0,693          | 0,207         | Valid      |

Sumber: Data primer yang di olah, 2017

Tabel IV-7  
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

| Butir | Nilai r hitung | Nilai r tabel | Keterangan |
|-------|----------------|---------------|------------|
| 1     | 0,755          | 0,207         | Valid      |
| 2     | 0,773          | 0,207         | Valid      |
| 3     | 0,733          | 0,207         | Valid      |
| 4     | 0,813          | 0,207         | Valid      |
| 5     | 0,794          | 0,207         | Valid      |
| 6     | 0,720          | 0,207         | Valid      |

Sumber: Data primer yang di olah, 2017

Seluruh butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas layanan, citra perusahaan dan kepuasan nasabah dinyatakan valid, karena secara keseluruhan diperoleh nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,207.

### 2. Uji Reliabilitas

Tabel IV-8  
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel         | Cronbach Alpha | Keterangan |
|------------------|----------------|------------|
| Kualitas Layanan | 0,788          | Reliabel   |
| Citra Perusahaan | 0,826          | Reliabel   |
| Kepuasan Nasabah | 0,860          | Reliabel   |

Sumber: Data primer yang di olah, 2017

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel dinyatakan reliabel, karena keseluruhan variabel

memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai 0,60.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Multikolinearitas

Tabel IV-9  
Hasil Uji Multikolinearitas

| Coefficients <sup>a</sup> |                  | Collinearity Statistics |       |
|---------------------------|------------------|-------------------------|-------|
| Model                     |                  | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | Kualitas_Layanan | .980                    | 1.021 |
|                           | Citra Perusahaan | .980                    | 1.021 |

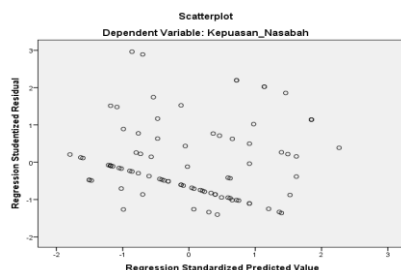
a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber: Data primer yang di olah, 2017

Variabel kualitas layanan memiliki nilai VIF 1,021 dengan nilai *tolerance* 0,980 dan citra perusahaan memiliki nilai VIF 1,021 dengan nilai *tolerance* 0,980. sehingga model regresi tersebut dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas dan model regresinya dapat digunakan.

### 2. Uji Heteroskedastisitas

Gambar IV-2  
Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas

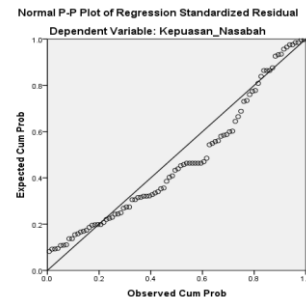


Sumber: Data primer yang di olah, 2017

Gambar diatas menunjukkan bahwa grafik *plot* tidak membentuk pola yang jelas, serta titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka diindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas atau dapat dikatakan bahwa data homoskedastisitas sehingga asumsi tidak terjadi heteroskedastisitas terpenuhi.

### 3. Uji Normalitas

Gambar IV-3  
Grafik Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data primer yang di olah, 2017

Gambar diatas menunjukkan bahwa distribusi data *residual* normal dan garis yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonalnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data normal.

## Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel IV-10  
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |  | t     | Sig. |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--|-------|------|
| Model                     |                  | B                           | Std. Error | Beta                      |  |       |      |
| 1                         | (Constant)       | 7.483                       | 2.765      |                           |  | 2.706 | .008 |
|                           | Kualitas_Layanan | .146                        | .071       | .200                      |  | 2.048 | .044 |
|                           | Citra Perusahaan | .263                        | .071       | .360                      |  | 3.696 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber: Data primer yang di olah, 2017

Persamaan regresinya sebagai berikut:  

$$Y = 7,483 + 0,146X_1 + 0,263X_2 + e$$

## Uji Hipotesis

### 1. Uji Hipotesis Parsial

Tabel IV-11  
Hasil Uji Hipotesis Parsial

| Coefficients <sup>a</sup> |                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |  | t     | Sig. |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--|-------|------|
| Model                     |                  | B                           | Std. Error | Beta                      |  |       |      |
| 1                         | (Constant)       | 7.483                       | 2.765      |                           |  | 2.706 | .008 |
|                           | Kualitas_Layanan | .146                        | .071       | .200                      |  | 2.048 | .044 |
|                           | Citra Perusahaan | .263                        | .071       | .360                      |  | 3.696 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber: Data primer yang di olah, 2017

kualitas layanan dan citra perusahaan secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan

nasabah PD BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele. Hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  1,98761 dan nilai signifikansi  $< 0,05$ .

## 2. Uji Hipotesis Simultan

Tabel IV-12  
Hasil Uji Hipotesis Simultan

| ANOVA <sup>a</sup> |                |    |             |        |                   |
|--------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1 Regression       | 73.147         | 2  | 36.574      | 10.216 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual           | 311.475        | 87 | 3.580       |        |                   |
| Total              | 384.622        | 89 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Citra\_Perusahaan, Kualitas\_Layanan

Sumber: Data primer yang di olah, 2017

Secara bersama-sama kualitas layanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ .

## Koefisien Determinasi

Tabel IV-13  
Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .436 <sup>a</sup> | .190     | .172              | 1.89213                    |

a. Predictors: (Constant), Citra\_Perusahaan, Kualitas\_Layanan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,172 atau 17,2% menandakan bahwa Kualitas Layanan ( $X_1$ ) dan Citra Perusahaan ( $X_2$ ) mempunyai sumbangan pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) sebesar 17,2% sedangkan sisanya 82,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PD BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele. Semakin baik kualitas

layanan yang dimiliki oleh organisasi, maka semakin baik pula kepuasan nasabah tersebut. Sedangkan bila kualitas layanan yang dimiliki oleh organisasi rendah, maka kepuasan nasabah tersebut juga rendah.

2. Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PD BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele. Apabila citra perusahaan yang ditunjukkan nasabah tersebut tinggi, ini juga akan membuat kepuasan nasabah dari nasabah tersebut tinggi. Begitu pula sebaliknya bila citra perusahaan yang ditunjukkan nasabah tersebut rendah maka kepuasan nasabah yang ditunjukkan juga rendah.
3. Kualitas layanan dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PD BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah maka PD BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele harus meningkatkan kualitas layanan dan citra perusahaannya.
4. Kualitas layanan dan citra perusahaan mempunyai sumbangan pengaruh terhadap meningkatnya maupun menurunnya kepuasan nasabah di PD BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele sebesar 17,2% sedangkan sisanya 82,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini yakni kualitas layanan dan citra perusahaan.

### **Saran**

1. Pegawai di PD BPR BKK Kebumen perlu mengupayakan untuk mengembangkan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh pegawainya dengan cara mengadakan pelatihan-pelatihan, dan sosialisasi terkait produk baru. Selain itu kualitas pelayanan juga dapat berupa sikap ramah dan cepat tanggap pegawai dalam menangani keluhan dari nasabah maupun menyediakan fasilitas penunjang seperti air mineral, tempat *charger handphone* dan lain sebagainya bagi nasabah yang sedang menunggu antrian.
2. PD BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele perlu memperhatikan dan mempertahankan citra perusahaan yang dimiliki dengan menjadi Bank yang memasyarakat salah satunya dengan menjaga kearifan lokal yakni berkomunikasi dengan nasabah menggunakan bahasa lokal daerah setempat. Selain memudahkan dalam berkomunikasi, maka citra positif sebagai Bank yang memasyarakat juga akan melekat.
3. Bagi peneliti yang akan datang, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk menambah pengetahuan dan sekaligus sebagai bahan perbandingan untuk penelitian serupa dan juga mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain karena masih banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di PD BPR BKK Kebumen Cabang Rowokele.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, F. S. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan Dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BPD DIY Syariah)". (*Doctoral Dissertation*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga).
- Akbar, R. N., & Arifin, Z. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur)". *Jurnal Administrasi Bisnis*, 31(1), 1-8.
- Armstrong dan Kotler. 1999. *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Buchari, Alma. 2000. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabet.
- Djaslim, Saladin. 1994. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang: Universitas Diponegoro
- \_\_\_\_\_. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Jilid 3. Yogyakarta: Andi
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Grasindo.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Husein, Umar. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Iftiani, L., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. 2015. "Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Sistem Bagi Hasil Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah DI BMT Al-Hikmah Ungaran Cabang Babadan". *Journal Of Management*, 1(1).
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat
- Mathis dan Jackson. 2008. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyaningsih, L. A., & Suasana, I. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar". *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(1).
- Ramadhayanti, A. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Ojek Online (Studi Kasus: Pengguna Transportasi GO-JEK)". *Widya Cipta*, 8(2).
- Salira, R. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Garuda Indonesia Cabang Bandung". *Doctoral dissertation*, Universitas Widyatama.
- Soemirat, Soleh & Ardianto. Elvinaro. 2007. *Dasar-Dasar*

- Public Relations*. Bandung: Rosdakarya.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suryaatmaja, A. N., Suprpti, N. W. S., & Yasa, N. N. K. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Dan *Word Of Mouth* Nasabah". *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(07).
- Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun citra perusahaan*. Jakarta: PT. Damar.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. ANDI.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia
- Zeithaml. V.A. and M.J. Bitner. 2003. "Service Marketing : Integrating Customer.