

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap nasabah. Hal ini dilakukan dengan harapan bahwa informasi ini dapat menjadi masukan bagi PT. Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan dalam menyusun strategi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelanggannya di masa yang akan datang.

5.1.1 Deskripsi Statistik

Kuesioner yang berhasil dibagikan kembali kepada peneliti dan yang dapat digunakan adalah 100 dari 100 yang disebar, identitas responden dalam kuesioner ,yaitu : umur , jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Adapun gambaran tentang identitas responden dapat di lihat dalam Tabel di bawah ini.

Tabel 5.1
Deskripsi Umur Responden

Umur	Jumlah Responden	Persentase
<25 Tahun	50	50%
25 – 40 Tahun	48	48%
>40 Tahun	2	2%
Total	100	100%

Sumber :Hasil Kuesioner

Berdasarkan Tabel 5.1 dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden di Bank Mandiri kurang dari 25 tahun yaitu 50 responden (50%) sedangkan responden yang berusia di atas 40 tahun yaitu 2 responden (2%) dan responden yang berusia 25 tahun sampai 40 tahun berjumlah 48 responden (48%).

Tabel 5.2
Deskripsi Jenis Kelamin Respon

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	55	55%
Perempuan	45	45%
Total	100	100%

Sumber :Hasil Kuesioner

Berdasarkan jenis kelamin, responden ternyata didominasi oleh pelanggan yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 55 orang dengan persentase 55 % dan sisanya adalah responden Perempuan sebanyak 45 orang atau 45 %. Jumlah responden pria yang lebih banyak dibanding responden wanita merupakan faktor kebetulan karena pada saat penyebaran kuesioner, responden yang berpartisipasi lebih banyak konsumen pria, namun demikian perbedaan jenis kelamin bisa menimbulkan pendapat atau sudut pandang yang berbeda dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan PT. Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan.

Tabel 5.3
Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SD	4	4%
SMP	6	6%
SMA	29	29%
DIPLOMA	26	26%
SARJANA	25	25%
PASKASARJANA	10	10%
Total	100	100%

Sumber :Hasil Kuesioner

Berdasarkan pendidikan terakhir yang dimiliki responden, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden, 29 atau 29% diantaranya tamatan SMA, 29 orang atau 29% sarjana, 25 orang atau 25% pascasarjana, 10 orang atau 10% SMP, dan tamatan SD 4 orang atau 4%.Tingkat pendidikan yang ditempuh seseorang menunjukkan tingkat pengetahuan dan wawasan yang dimiliki, yang akan berpengaruh pada kemampuan analitis terhadap suatu permasalahan seperti pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan.

Tabel 5.4
Deskripsi Profesi/Pekerjaan Responden

Profesi/Pekerjaan	frekuensi	persentase
Pelajar/Mahasiswa	14	14

Pegawai/Karyawan	42	42
Wiraswasta	22	22
Lain-lain	22	22
total	100	100

Sumber :Hasil Kuesioner

5.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Mengukur tingkat validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total score konstruk atau variabel.

5.2.1 Uji Validitas Variabel Penelitian

No	Variabel	r hitung	r tabel
	KL (Kualitas Layanan)		
1	KL.1.1	0.441	0.1137
	KL.1.2	0.557	
	KL.1.3	0.425	
	KL.1.4	0.402	
	KL.1.5	0.526	
	KP (Kualitas Produk)		
2	KP.2.1	0.409	0.1043
	KP.2.2	0.510	
	KP.2.3	0.575	
	KP.2.4	0.500	

KN(Kepuasan Nasabah)		
3	KN.1	0.663
	KN.2	0.609
	KN.3	0.533
	KN.4	0.692
	KN.5	0.555
		0.1385

Sumber : Olah data SPSS

Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel-variabel dari butir pertanyaan tersebut dikatakan valid karena memenuhi asumsi, di mana nilai r hitung > nilai r tabel (Ghozali, 2005).

5.2.2 Uji Reliabilitas

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Ghozali, 2005). Nilai Cronbach Alpha yang diperoleh dari hasil pengujian nilai Cronbach Alpha ditampilkan pada tabel berikut :

Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Nilai (a)	Keterangan
1	KL (Kualitas Layanann)	0.634	reliable
2	KP (Kualitas Produk)	0.664	reliable
3	KN(Kepuasan Nasabah)	0.606	reliable

Nilai untuk uji Reliabilitas ketiga variabel ini lebih besar dibandingkan 0,60, maka disimpulkan bahwa pengukuran nilai Cronbach Alpha terhadap

variabel-variabel penelitian memenuhi asumsi reliabilitas dan dapat dikatakan reliable.

5.2.3 Analisis Koefisien Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui apakah KL (Kualitas Layanann) dan KP (Kualitas Prouk) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap KN(Kepuasan Nasabah), dapat dilihat dengan membandingkan nilai signifikan pada tabel hasil uji statistik.

Hasil Analisis Koefisien Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.510	2.284		3.288	.001
	Kualitas Pelayanan	.244	.119	.201	2.046	.043
	Kualitas Produk	.226	.130	.170	1.735	.086

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil dari analisis regresi linear berganda dapat dilihat sebagai berikut:

$$KN = 7.510 + 0,244X_1 + 0,226X_2 + i$$

Dari hasil perhitungan tersebut, konstanta mempunyai nilai koefisien sebesar 7.510 yang berarti bahwa jika variabel bebas yang terdiri dari KL(Kualitas Layanan) dan KP(Kualitas Produk) memiliki nilai sama dengan nol, maka KN (Kepuasan Nasabah) mempunyai nilai sebesar 7.510. Berikut ini merupakan hasil perhitungan pada variabel bebas penelitian ini :

1. Pada nilai koefisien variabel KL(Kualitas Layanan) memiliki nilai sebesar 0,244 yang berarti jika variabel KL(Kualitas Layanan) meningkat satu persen, maka akan terjadi peningkatan terhadap KN (Kepuasan Nasabah) sebesar 0,244
2. Pada nilai koefisien pada variabel KP (Kualitas Produk) memiliki nilai sebesar 0,226 yang berarti bahwa jika variabel KP (Kualitas Prouk) meningkat satu persen, maka akan terjadi peningkatan terhadap KN (Kepuasan Nasabah) sebesar 0,226

5.2.4 Nilai Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.276 ^a	.076	.057	1.34458	.076	4.003	2	97	.021

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

Dari pengolahan data penelitian diperoleh nilai koefisien korelasi (R), sebesar 0,276 yang berarti bahwa variabel bebas yang terdiri dari KL(Kualitas Layanan) dan KP(Kualitas Produk) mempunyai hubungan terhadap variabel terikat KN (Kepuasan Nasabah) sebesar 0,276 atau (27,6%). Untuk melihat besarnya pengaruh dari KL(Kualitas Layanan) dan KP(Kualitas Produk) terhadap KN(Kepuasan Nasabah) dapat dilihat pada hasil uji Adjusted R². Dari hasil penelitian maka ditemukan nilai Adjusted R² sebesar 0,057 yang berarti bahwa pengaruh KL(Kualitas Layanan) dan KP(Kualitas Produk) terhadap KN(Kepuasan

Nasabah) saling mempengaruhi sebesar 0,057 atau (5,7%). Sedangkan sisanya sebesar 0,723 atau (72,3%) dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini (error term).

5.3 Pengujian Hipotesis

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.475	2	7.237	4.003	.021 ^a
	Residual	175.365	97	1.808		
	Total	189.840	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Setelah melihat pada hasil pengolahan data secara SPSS maka cara untuk mengetahui variabel KL(Kualitas Layanan) dan KP(Kualitas Produk) berpengaruh secara Simultan dan Parsial terhadap KN(Kepuasan Nasabah) bisa dilakukan dengan cara sebagai berikut:

5.3.1 Hasil Perhitungan Secara Parsial

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap variabel terikat maka digunakan uji t. Berdasarkan hasil uji dan sesuai dengan hasil perhitungan SPSS dapat dilihat lampiran 2 ditunjukkan seperti pada tabel di bawah ini:

Uji parsial antara variabel KL(Kualitas Pelayanan), terhadap KN(Kualitas Produk)

Langkah pengujianya :

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%, maka nilai $\alpha = 0.05$

Dasar pengambilan keputusan uji t

- 1 Ho diterima dan H1 ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika nilai $Sig. > 0.05$
- 2 Ho ditolak dan H1 diterima jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika nilai $Sig. < 0.05$

$$t_{tabel} = (\alpha / 2 ; n - k - 1)$$

$$t_{tabel} = (0,05 / 2 ; 100 - 2 - 1)$$

$$t_{tabel} = 0.025 ; 97$$

$$t_{tabel} = 1,988$$

- 3 KL(Kualitas Pelayanan) memiliki nilai $t_{hitung}(2,046) > t_{tabel}(1,988)$ dan nilai signifikansi (Sig.) $0.021 > 0.05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya “ KL (Kualitas Pelayanan) t berpengaruh signifikan terhadap KN (Kepuasan Nasabah)

Uji parsial antara variabel KP(Kualitas Produk), terhadap KN(Kepuasan Nasabah)

1. Ho diterima dan H1 ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika nilai $Sig. > 0.05$
2. Ho ditolak dan H1 diterima jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika nilai $Sig. < 0.05$

3. $t_{tabel} = (\alpha / 2 ; n - k - 1)$

$$t_{tabel} = (0,05 / 2 ; 100 - 2 - 1)$$

$t_{\text{tabel}} = 0.025 ; 97$

$t_{\text{tabel}} = 1,988$

- 4 KP(Kualitas Produk) memiliki nilai thitung(1.735) <ttabel(1.988) dan nilai signifikansi (Sig.) 0. 021 < 0.05 . Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya “ KL (Kualitas Pelayanan) tidak berpengaruh signifikan terhadap KN (Kepuasan Nasabah)

5.2.2 Hasil Perhitungan Secara Simultan

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat maka digunakan uji F. Berdasarkan hasil uji F sesuai dengan hasil perhitungan SPSS dapat dilihat pada lampiran 2 ditunjukkan seperti pada tabel di bawah ini.

5.3 Hasil Perhitungan Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.475	2	7.237	4.003	.021 ^a
	Residual	175.365	97	1.808		
	Total	189.840	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Untuk menguji hipotesis penelitian pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat maka ditetapkan dengan menggunakan langkah sebagai berikut:

$$\mathbf{F\ table =F (k; n-k)= 1.899 (2; 100 -2) = 3.09}$$

Dari hasil olah data SPSS, diperoleh nilai Fhitung sebesar (4.003), dimana nilai Ftabel diperoleh dari (degree of freedom)df = (n-k), Jadi df (100-3) = 97, jadi pada tabel uji F dapat dilihat nilai df pada nilai 97 dan diperoleh nilai Ftabel sebesar (1,899). Jadi nilai Fhitung(4.003) >Ftabel(1,899) ,artinya bahwa secara simultan atau bersamaan variabel bebas yang terdiri dari KL(Kualitas Layanan) dan KP(Kualitas Produk) berpengaruh signifikan terhadap KN(Kepuasan Nasabah), dengan tingkat signifikansi 0.021. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara simultan ataupun secara bersamaan variabel KL(Kualitas Layanan) dan KP(Kualitas Produk) berpengaruh terhadap KN(Kepuasan Nasabah) pada PT Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan.
