

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPR SYARIAH AMPEK ANGKEK CANDUNG

**Dian Rahmawaty\***

Dosen STIE Haji Agus Salim Bukittinggi, Sumatera Barat, Indonesia

e-mail : [dianrahmawaty88@gmail.com](mailto:dianrahmawaty88@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah dari PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung itu sendiri. Pengumpulan data dilakukan melalui pembagian kuisioner kepada nasabah yang menerima pelayanan langsung dari PT BPR Syariah Ampek Angkek Candung dan observasi untuk mendapatkan data. Sedangkan metode yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu untuk menganalisa tentang bagaimana hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung dengan hipotesisnya kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Analisa *nonparametric rank spearman* digunakan untuk melihat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah sehingga didapatkan hasil memiliki hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Hasil analisis korelasi *rank spearman* diperoleh bahwa faktor yang dominan berhubungan terhadap kepuasan nasabah adalah variabel keyakinan, diikuti oleh variabel fisik nyata, dan yang paling kecil berhubungan terhadap kepuasan nasabah adalah variabel keandalan. Variabel-variabel pada penelitian ini sudah cukup baik dalam menjelaskan kepuasan nasabah.

**Kata kunci:** fisik nyata; keandalan; kepuasan nasabah; keyakinan; dan kualitas pelayanan

### **Abstract**

*This study attempts to look the relationship the quality of service for customer satisfaction PT.BPR Syariah Ampek Angkek Candung. The population in research is customers from PT.BPR Syariah Ampek Angkek Candung itself. Data collection is done through the kuisioner to customers who receives direct services from PT.BPR Syariah Ampek Angkek Candung and observation to get data. While methods used is the method descriptive namely to analyze about how the quality of service for customer satisfaction in PT.BPR Syariah Ampek Angkek Candung with hipotesis quality of services have a significant relation to customer satisfaction. The analysis nonparametric rank spearman used to see the quality of services with satisfaction that the customers obtained significant links between quality of services with satisfaction customers. The correlation analysis rank spearman obtained that the dominant associated with customer satisfaction is variable confidence, followed by the real physical, and the smallest associated with customer satisfaction is variable of the reliability. Variable in this study is good enough in explaining customer satisfaction.*

**Keywords:** confidence; customer satisfaction; quality of services; real physical; and the reliability of

## PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi syariah cukup pesat beberapa tahun belakangan terutama pada sektor perbankan. Gagasan adanya lembaga perbankan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam berkaitan erat dengan gagasan terbentuknya ekonomi Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Al-hadits. Larangan terutama berkaitan dengan kegiatan-kegiatan bank yang dapat diklasifikasikan sebagai riba. Perbedaan utama antara kegiatan bank berdasarkan prinsip syariah dengan bank konvensional pada dasarnya terletak pada sistem pemberian imbalan atau jasa dari dana (Sri, 2005).

Bank Perkreditan Rakyat merupakan salah satu bidang perbankan yang mulai menerapkan sistem ekonomi syariah. Bank perkreditan rakyat Syariah (BPR Syariah) adalah salah satu lembaga keuangan perbankan syariah, yang pola operasionalnya mengikuti prinsip-prinsip syariah ataupun muamalah Islam. BPR Syariah didirikan sebagai langkah aktif dalam restrukturisasi perekonomian Indonesia yang dituangkan dalam berbagai paket kebijaksanaan keuangan, moneter, dan perbankan secara umum, dan secara khusus mengisi peluang terhadap kebijaksanaan Bank Konvensional dalam penetapan tingkat suku bunga (rate of interest). Selanjutnya BPR Syariah secara luas dikenal sebagai sistem perbankan bagi hasil atau sistem perbankan Islam.

Keberadaan BPR Syariah direspon positif oleh nasabah, terutama nasabah dari golongan menengah kebawah, karena memberikan kepada mereka kemudahan dalam memperoleh dana untuk menjalankan usaha mikro yang digelutinya, nasabah juga menuntut pemenuhan pelayanan dan aspek-aspek pelayanan lainnya, seperti aspek ketepatan pelayanan, kecepatan layanan, sikap karyawan, sampai dengan lokasi dan *lay out* bank. Pelayanan yang diharapkan bisa saja tidak diperoleh oleh nasabah tersebut,

sehingga memunculkan perbedaan persepsi atas layanan bank oleh nasabah.

Pada dasarnya dalam teori yang ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan yang diterima oleh penerima jasa dalam pelayanan merupakan hal yang sangat kuat mempengaruhi satu sama lain serta umum terjadi. Sehingga bank dituntut cakap dalam mempertahankan nasabah dengan menjaga dan meningkatkan pelayanannya. Pengujian kualitas pelayanan dapat dilakukan dari sisi nasabah dengan melihat sejauh mana sikap nasabah itu sendiri dalam menerima pelayanan yang diterimanya. Bisa jadi kualitas pelayanan yang diterima dari nasabah lebih rendah, lebih tinggi atau sama dengan yang diharapkan dan pastinya akan melahirkan hubungan yang sangat kuat sekali. Dari paparan di atas penulis ingin membuktikan lebih lanjut teori tentang kualitas pelayanan serta hubungannya dengan kepuasan di salah satu bank yang ada di Bukittinggi.

Salah satu BPR Syariah yang ada di Bukittinggi yaitu PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang bergerak dalam penyedia jasa keuangan atau perbankan yang memiliki target pasar pengusaha konveksi, pedagang kecil karyawan swasta ataupun negeri. Diawali dengan tujuan untuk mengurangi ruang gerak para rentenir yang ada di daerah Kecamatan Ampek Angkek dan Candung, maka para perantau masyarakat Ampek Angkek Candung Jakarta dan Bandung bertekad untuk mendirikan satu BPR sebagai tulang punggung ekonomi masyarakat setempat. Berkat kerja keras dari para pendiri sejak tahun 1996, akhirnya Bank Indonesia mengeluarkan **Surat Izin Usaha dengan No. SK 32/57/KE/Dir tanggal 14 Mei 1999** sebagai bank yang beroperasi berdasarkan prinsip Syariah dengan dana PT BPR Syariah Ampek Angkek Candung sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris H. Sofyan, SH No. 1 tanggal 2 Februari 1998.

Menyusul pengakuan legal tersebut, PT BPR Syariah Ampek Angkek Candung secara resmi mulai beroperasi sejak tanggal 12 Juli 1999, BPR Syariah ini hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan dunia bisnis dengan nilai-nilai sosial dan rohani dalam menjalankan operasionalnya. Selain itu, PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung juga selalu memperhatikan dan memberikan pelayanan yang baik kepada semua masyarakat dan para nasabah. Posisi Desember 2008, PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung berhasil mencatat total Asset sebesar Rp. 19 milyar serta memiliki 1 kantor kas dan 1 kantor cabang di Payakumbuh serta didukung oleh 31 karyawan termasuk Komisaris, Dewan Pengawas Syariah dan Direksi. PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung terus berikrar untuk semakin mengukuhkan diri dalam dunia perbankan serta mewujudkan visinya sebagai BPR yang Amanah dan Profesional.

Persaingan PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung dengan BPR lain bahkan dengan bank pemerintah dan bank swasta lainnya di Bukittinggi menuntut PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah dan masyarakat yang membutuhkan jasanya. Walaupun target utama dari PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung adalah masyarakat golongan menengah ke bawah akan tetapi pelayanan harus di nomor satukan dan menjadi prioritas utama dalam kegiatan perbankan yang dilakukannya, karena *service* atau pelayanan menjadi pertimbangan utama mengapa seorang nasabah bersedia menginvestasikan dananya pada suatu bank. Aspek layanan tentu akan berbeda antara suatu bank dengan bank yang lain, karena menyangkut *factor people* (orang/manusia) sehingga tidak bisa ditiru dan akan menjadi ciri khas suatu bank.

Mengingat pentingnya sebuah pelayanan yang baik dalam sebuah bank

maka tiap-tiap karyawan dituntut seoptimal mungkin memberikan yang terbaik meskipun kritikan nasabah terhadap pelayanan sebuah bank terus saja mengalir. Oleh karena itu melalui penelitian ini akan dilihat sejauh mana kecermatan hubungan dari kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan yang diterima oleh nasabah itu sendiri yang terjadi dalam dunia perbankan. Khususnya pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini digolongkan pada jenis penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu mencoba untuk menggambarkan, menentukan dan menafsirkan suatu produk dalam bentuk konsep. Menurut Nana Sudjana (1999:64), penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian-kejadian yang terjadi pada masa sekarang.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2007:80). Maka yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung yang berjumlah 1.361 orang nasabah.

Sampel merupakan bagian yang mewakili dari populasi. Dari jumlah populasi yang demikian besar tidak mungkin mengambil semua objek yang ada dalam populasi. Mengingat keterbatasan yang dimiliki, maka dalam penelitian ini, untuk menentukan ukuran sampel penulis menggunakan *Formula Slovin* (Husein Umar, 2005:108) dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \cdot 1$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel  
 N = Ukuran Populasi  
 e = Persen Kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditelorir atau diinginkan, yang dalam penelitian ini sebesar 10% .

Dengan memakai rumus tersebut, maka didapat ukuran sampel yaitu jumlah nasabah yang dijadikan sampel, dengan langkah sebagai berikut:

$$n = \frac{1361}{1 + 1361 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{1361}{1 + 13,61}$$

$$n = \frac{1361}{14,61}$$

$$n = 93,15 = 93 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh sampel sebanyak 93,15 dan dibulatkan menjadi 93 responden. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 93 responden (n=93).

### Variabel Penelitian

- 1) Variabel bebas ( X ), yakni kualitas pelayanan dengan sub variabel:
  - Pertama (X1)**, Keandalan (*Reability*)
  - Kedua (X2)**, Keyakinan (*Assurance*)
  - Ketiga(X3)**, Fisik nyata (*Tangibel*)
- 2) Variabel Terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah

### Jenis Data

#### a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari pihak yang berhubungan langsung dengan masalah penelitian ini yaitu data mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung yang dijadikan sampel dengan cara penyebaran dan pengisian angket tentang persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan.

#### b. Data sekunder

Merupakan data yang diperoleh melalui prosedur dan hasil observasi atas studi dokumentasi berupa

dokumen-dokumen atau data berupa buku-buku atau hasil wawancara langsung dengan pimpinan serta catatan dan data relevan yang berkaitan dengan penelitian pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung.

### Sumber Data

Sumber data bagi penulis dalam penelitian ini adalah PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung yang dijadikan sampel dan dapat memberikan keterangan atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### Teknik Analisa Data

#### Uji Instrumen

##### 1. Uji Kesahihan (*Validitas*)

Untuk mengetahui validitas, peneliti menyebarkan instrumen kepada responden yang bukan responden sesungguhnya. Selanjutnya validitas dapat dicari berdasarkan formula tertentu, seperti koefisien korelasi product moment dari Karl Pearson, yaitu (Suharsimi Arikunto, 1993:225) :

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

Dimana:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

Y = Nilai total skor

X = Skor indikator empiris penelitian

N = jumlah sampel

Untuk menguji validitas instrumen penulis akan menggunakan komputer paket analisis program SPSS versi 17.00 *For windows*. Pada pengujian validitas melalui program komputer ini memperhentikan hasil analisis data sesuai dengan kriteria pada program tersebut. Status gugur atau tidaknya suatu item ditentukan oleh besarnya nilai r hitung yang lebih kecil pada colom corrected item-total correlation. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel yang sebesar 0.444 dengan taraf signifikan 5% maka item tersebut tidak dapat digunakan atau gugur.

## 2. Uji Keandalan (*Reliabilitas*)

Pengukuran reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kehandalan menguji reliabilitas instrumen adalah Koefisien Alfa dari Croanbach (1951), yaitu (Suharsimi Arikunto,1993:236)

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana :

Rumus Varians =

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$$

$r_{11}$  = Reabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_i^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = Varians total

$N$  = Jumlah responden

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 17.00 for windows. Pengujian reliabilitas dilakukan di analisis dengan teknik Alpha Cronbach. Menurut Usman (2000:289) kriteria pengujian analisis ini adalah:

Jika nilai koefisien korelasi (r alpha) lebih besar dan sama dengan nilai r tabel pada taraf signifikan ( $\alpha = 0,05$ ), maka butir pertanyaan instrumen dinyatakan reliabel. Sementara, jika nilai koefisien korelasi (r Alpha) lebih kecil dari nilai r tabel pada taraf signifikansi ( $\alpha=0.05$ ), maka butir pertanyaan instrumen dinyatakan tidak reliabel.

**Tabel 2. Tingkat Keeratan Hubungan**

Alpha	Tingkat Hubungan
> 0,20	Hubungan Sangat Kecil dan bisa diabaikan
0,20 - <0,40	Hubungan yang Kecil (tidak erat)
0,40 - <0,70	Cukup Erat
0,70 - <0,90	Erat (reliabel)
0,90 - < 1,00	Sangat Erat
1	Sempurna

Sumber: [www.teorikorelasirankspearman.com](http://www.teorikorelasirankspearman.com)

Tingkat reliabilitas dengan metode Alpha diukur berdasarkan skala Alpha 0 sampai 1. Apabila skala tersebut dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentangan yang sama, maka ukuran kemantapan Alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

**Tabel 1. Tingkat Reliabilitas**

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,0 – 0,20	Kurang Reliabel
>0,20 -0,40	Agak Reliabel
>0,40 -0,60	Cukup Reliabel
>0,60 -0,80	Reliabel
>0,80 -1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Triton BP 2006 : 248

### Analisa Rank Spearman

Untuk melihat keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah maka digunakan analisa Rank Spearman (Sidney:1985:253)

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana:

$r_s$  = nilai korelasi rank spearman

$d^2$  =selisih setiap pasangan rank

$n$  =jumlah pasangan Rank

Dasar pengambilan keputusan dari analisis Rank Spearman ini adalah:

- Jika probabilitas > 0,05  $H_0$  diterima (tidak ada hubungan yang signifikan)
- Jika probabilitas < 0,05  $H_0$  ditolak (memiliki hubungan yang signifikan)

Setelah melalui pengujian hipotesis, maka untuk menentukan tingkat hubungan bisa digunakan kriteria Guilford (1956)

Selanjutnya untuk mencari keeratan hubungan dari kedua variabel (signifikan atau tidak) digunakan rumus:

$$Z_{hitung} = \frac{r_s}{\frac{1}{\sqrt{n-1}}}$$

Ho  $\beta = 0$  (yaitu keandalan, keyakinan, fisik nyata) tidak memiliki hubungan dengan kepuasan nasabah.

Ho  $\beta \neq 0$  (yaitu keandalan, keyakinan, fisik nyata) berhubungan dengan kepuasan nasabah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Responden

Penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung, dilakukan di wilayah Bukittinggi dan sekitarnya, sehingga responden penelitian ini diambil para nasabah PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung.

Dalam mendapatkan responden penelitian maka dilakukan penyebaran sebanyak 93 responden kepada para nasabah PT. BPR Syariah Ampek Angkek Agar bisa mendapatkan gambaran umum responden maka dilakukan analisa deskriptif responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir.

### Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran kuisioner maka didapat jumlah responden pria dan wanita sebagai berikut:

**Tabel 3. Jenis Kelamin**

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	42	45,16
2	Wanita	51	54,84
3	Jumlah	93	100

Berdasarkan pengelompokan jenis kelamin pada table di atas diketahui bahwa, 42 atau 45,16% responden adalah

pria dan 51 atau 54,84% responden adalah wanita. Dalam hal ini terlihat bahwa nasabah PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung didominasi oleh perempuan dengan persentase 54,84%.

### Deskripsi Responden berdasarkan Umur

Umur responden penelitian dapat diketahui dari hasil pengelompokan responden berdasarkan umur sebagai berikut

**Tabel 4. Umur Responden**

No	Kategori Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	< 16 tahun	6	6,45
2	16-25 tahun	17	18,29
3	26-35 tahun	30	32,26
4	36-45 tahun	24	25,8
5	>45 tahun	16	17,2
	Jumlah	93	100

Umur responden dapat dikelompokkan dalam 5 kategori seperti yang terlihat pada table di atas. Dari table di atas dapat diketahui bahwa nasabah PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung paling banyak adalah berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 30 atau 32,26% responden dari 93 responden yang diteliti. Kemudian diikuti dengan nasabah yang berumur 36-45 tahun sebanyak 24 responden atau 25,8% responden. Sedangkan nasabah PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung yang berumur 16-25 tahun diketahui sebanyak 17 responden atau kalau di persentasekan sebanyak 18,29%. erikutnya terlihat selisih tipis jumlah responden nasabah PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung yaitu responden yang berumur lebih dari 45 tahun sebanyak 16 responden atau 17,2% responden dan responden yang berumur di bawah 16 tahun sebanyak 6 responden atau 6,45 % responden dari 93 responden yang diteliti. Disini dapat dilihat bahwa kebanyakan responden yang memakai produk dan jasa PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung adalah berumur 26-35 tahun. Hal ini dikarenakan pada usia produktif ini masyarakat

memulai usaha dan juga mulai bekerja sama dengan lembaga keuangan.

**Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan terakhir yang ditempuh oleh responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

**Tabel 5. Pendidikan Responden**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SD	15	16,13
2	SMP	10	10,75
3	SMA	39	41,94
4	Akademi (D1,D2,D3)	18	19,35
5	Sarjana (S1,S2,S3)	11	11,83
	Jumlah	93	100

Seperti yang terlihat pada table di atas maka diperoleh hasil bahwa nasabah PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung didapat hasil paling banyak adalah yang berpendidikan SMA yaitu

**Tabel 6. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keandalan**

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Indeks
		SP	P	CP	TP	STP		
		5	4	3	2	1		
1	Ketepatan jam kerja operasional dan Penutupannya	44	41	8	0	0	408	81,6
2	Keseriusan dalam memproses calon nasabah	33	42	18	0	0	387	77,4
3	Kemudahan pelaksanaan transaksi	39	30	24	0	0	387	77,4
4	Ketepatan pencatat transaksi nasabah	42	42	9	0	0	405	81
5	Pelayanan dengan sabar dan selalu siap menolong	33	38	22	0	0	383	76,6
	Jumlah	191	193	81	0	0	1970	394
	Rata-rata						394	78,8

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang baik atas Keandalan yang diberikan oleh PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung kepada nasabahnya. Rata-rata skor jawaban variabel keandalan

sebanyak 39 atau 41,94% responden, selanjutnya pada pendidikan Akademi sebanyak 18 atau 19,35% responden, kemudian responden yang berpendidikan SD menghasilkan 15 atau 16,13% responden. Sedangkan responden yang berpendidikan Sarjana sebanyak 11 atau 11,83% untuk responden yang berpendidikan akhir SMP diketahui sebanyak 10 atau 10,75% responden. Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa responden yang menjadi sampel dalam penelitian rata-rata berpendidikan SMA. Hal ini dikarenakan karena karena umumnya nasabah dari BPR adalah golongan menengah ke bawah, sehingga tingkat pendidikannya pun tidak terlalu tinggi.

**Analisa Data Deskriptif**

**Deskripsi Variabel Keandalan**

Keandalan yang di berikan pada nasabah pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung adalah sebagai berikut:

diperoleh sebesar 78,8 yang berada dalam kategori ”Tinggi”.

**Deskripsi Variabel Keyakinan**

Keyakinan yang di berikan pada nasabah pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung adalah sebagai berikut:

**Tabel 7. Tanggapan Responden Tentang Variabel Keyakinan**

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Indeks
		SP	P	CP	TP	STP		
		5	4	3	2	1		
1	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	43	40	9	1	0	404	80.8
2	Pengetahuan karyawan terhadap BPR	28	31	34	0	0	366	73.2
3	Kejujuran dalam setiap transaksi	51	28	14	0	0	409	81.8
4	Keterampilan karyawan dalam menangani keluhan nasabah	28	39	26	0	0	372	74.4
	Jumlah	150	138	83	0	0	1551	310.2
	Rata-rata						387.75	77.55

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang baik atas Keyakinan pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung oleh nasabahnya. Rata-rata skor jawaban variabel keandalan

diperoleh sebesar 77,5 yang berada dalam kategori ”Tinggi”.

#### Deskripsi Variabel Fisik Nyata

Fisik Nyata yang di berikan pada nasabah pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung adalah sebagai berikut:

**Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fisik Nyata**

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Indeks
		SP	P	CP	TP	STP		
		5	4	3	2	1		
1	Penggunaan peralatan dan teknologi dalam operasional bank	21	22	48	2	0	341	68,2
2	Keberadaan tempat parkir sebagai sarana penunjang bagi nasabah cukup luas dan mudah	20	47	25	1	0	365	73
3	Panataan interior dan eksterior yang baik untuk kenyamanan	14	47	32	0	0	354	70,8
4	Kebersihan dan kerapian pakaian karyawan	44	43	6	0	0	410	82
	Jumlah	99	159	111	3	0	1470	294
	Rata-rata						367,5	73,5

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang cukup baik atas Fisik Nyata yang ada pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung untuk nasabahnya. Rata-rata skor jawaban variabel keandalan diperoleh sebesar 73,5 yang berada dalam kategori ”Tinggi”.

#### Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah

Pada tabel berikut ini akan dikemukakan penilaian mengenai variabel Kepuasan Nasabah PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung menjadi standar atau acuan yang dilakukan nasabah dalam melakukan keputusan menggunakan jasa BPR.

**Tabel 9. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah**

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Indeks
		SS	S	N	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Memberikan rekomendasi untuk mengajak orang lain untuk melakukan transaksi atau menggunakan produk jasa BPR	33	36	23	1	0	380	76
2	Menjadikan jasa BPR menjadi pilihan pertama dalam mempergunakan jasa keuangan	29	20	36	8	0	349	69.8
3	Tidak akan berpindah ke lembaga keuangan lain karena puas dengan jasa yang telah ditawarkan PT BPR Rangkang Aur	23	28	35	7	0	346	69.2
Jumlah		85	84	94	16	0	1075	215
Rata-rata							358.33	71.67

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang cukup baik atas variabel Kepuasan Nasabah yang ada pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung untuk nasabahnya. Rata-rata skor jawaban variabel kepuasan nasabah diperoleh sebesar 71,67 yang berada dalam kategori "Sedang".

### Analisa Validitas

Hasil analisa validitas dengan menggunakan program SPSS 17.00 yang ditunjukkan dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan nilai  $0,2039 r_{tabel}$ , apabila  $r_{hitung} > 0.2039$  maka butir atau variable yang diteliti adalah valid. Hasil analisis validitas yang didistribusikan kepada 93 responden dengan  $df = n-2$  tingkat signifikansi 5 % untuk tiap-tiap butir adalah sebagai berikut:

**Tabel 10. Rangkuman Uji Validitas**

Item	Variabel / Indikator	Korelasi	r tabel	Keterangan
<b>Keandalan (X1)</b>				
1	1	0,770	0,2039	Valid
2	2	0,877	0,2039	Valid
3	3	0,858	0,2039	Valid
4	4	0,761	0,2039	Valid
5	5	0,843	0,2039	Valid
<b>Keyakinan (X2)</b>				
6	1	0,737	0,2039	Valid
7	2	0,829	0,2039	Valid
8	3	0,847	0,2039	Valid
9	4	0,876	0,2039	Valid
<b>Fisik Nyata (X3)</b>				
10	1	0,881	0,2039	Valid
11	2	0,869	0,2039	Valid
12	3	0,861	0,2039	Valid
13	4	0,719	0,2039	Valid
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>				
14	1	0,882	0,2039	Valid
15	2	0,922	0,2039	Valid
16	3	0,940	0,2039	Valid

Berdasarkan table 10, uji validitas untuk item-item variable independen (X) dan Dependen (Y) dapat diketahui bahwa keseluruhan dari 16 item yang diuji dengan menggunakan program statistic SPSS 17,00 adalah hasil yang valid atau sah karena hasil dari  $r_{hitung}$  besar dari nilai batas yang telah ditentukan atau  $r_{tabel}$  0,2039. Sedangkan item-item yang gugur atau lebih kecil dari nilai batas untuk masing-masing item adalah tidak ada.

**Analisis Reliabilitas**

Analisis reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrument dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Metode yang digunakan dalam analisis reliabilitas ini adalah metode *Alpha-Cronbach*. Nilai *Alpha-Cronbach* (r alpha) program SPSS 17.00 ditunjukkan oleh besarnya nilai alpha ( $\alpha$ ).

**Tabel 11. Hasil Pengujian Reliabel**

Variabel	Alpha	Keterangan
Keandalan	0,880	Reliabel
Keyakinan	0,841	Reliabel
Fisik Nyata	0,853	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,903	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas dalam tabel menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian mempunyai koefisien *alpha* ( $\alpha$ ) yang cukup besar yaitu  $> 0,60$  sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal

**Tabel 12. Rangkuman Nilai Alpha Seluruh Variabel (Dependen dan Independen)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.951	.950	16

Dari hasil analisis validitas dan reliabilitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan item-item pertanyaan dari tiap-tiap variable dapat digunakan dan dapat didistribusikan kepada seluruh responden yaitu sebanyak 93 responden, karena tiap-tiap item menunjukkan hasil yang valid dan reliable yaitu  $> 60\%$ . Sesuai standar yang telah ditentukan.

**Analisa Korelasi**

**Analisa Korelasi Faktor Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Dari tabel didapat koefisien korelasi spearman sebesar  $+0.679$ , hal ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai koefisien korelasi rank spearman bertanda plus, hal ini menunjukkan korelasi sejajar atau searah. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan terhadap dimensi keandalan, maka semakin tinggi kepuasan nasabah dan sebaliknya.
2. Dari hasil korelasi didapat angka sebesar  $+0,679$ , ini berarti hubungan keandalan terhadap kepuasan nasabah adalah cukup erat.
3. Ditemukan bahwa kepuasan pada keandalan dalam kualitas pelayanan berhubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Karena didapat angka probabilitas 0,000 (di bawah 0,05).

### **Analisa Korelasi Faktor Keyakinan terhadap Kepuasan Nasabah**

Dari tabel, didapat koefisien korelasi spearman sebesar +0,740 hal ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai koefisien korelasi rank spearman bertanda plus, hal ini menunjukkan korelasi sejajar atau searah. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan terhadap dimensi daya tanggap, maka semakin tinggi kepuasan nasabah dan sebaliknya.
2. Dari hasil korelasi didapat angka sebesar +0,740 ini berarti hubungan keyakinan dengan kepuasan nasabah adalah erat.
3. Ditemukan bahwa kepuasan pada keyakinan dalam kualitas pelayanan berhubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Karena didapat angka probabilitas 0,000 (di bawah 0,05).

### **Analisa Korelasi Fisik Nyata Terhadap Kepuasan Nasabah**

Dari tabel, didapat koefisien korelasi spearman sebesar +0,735 hal ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai koefisien korelasi rank spearman bertanda plus, hal ini menunjukkan korelasi sejajar atau searah. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan terhadap dimensi jaminan, maka semakin tinggi kualitas nasabah dan sebaliknya.
2. Dari hasil korelasi didapat angka sebesar +0,735 ini berarti hubungan fisik nyata terhadap kepuasan nasabah adalah erat.
3. Ditemukan bahwa kepuasan pada fisik nyata dalam kualitas pelayanan berhubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Karena didapat angka probabilitas 0,000 (di bawah 0,05).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Setelah melakukan penelitian oleh penulis kepada para nasabah PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung dan juga

telah dilakukan analisa deskriptif dan juga analisa korelasi rank spearman untuk mengetahui sejauh mana hubungan variabel X (keandalan, keyakinan, fisik nyata) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah), maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Hubungan keandalan dengan kepuasan nasabah didapat hasil dari penelitian yang telah dilakukan bahwa tanggapan responden mengenai variabel keandalan rata-rata skor jawaban berada dalam kategori tinggi, ini berarti kemampuan perusahaan memberikan pelayanan pada nasabah sudah baik. Hal ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang menjadi penentu tingkat kepuasan, salah satunya yaitu *reliability* (keandalan) dimana berarti kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara aktual dan terpercaya. Dari analisa korelasi rank spearman didapat hasilnya bertanda plus yaitu +0,679 yang menunjukkan korelasi sejajar atau searah dan juga hubungannya cukup erat yang berarti semakin tinggi keandalan yang diberikan oleh PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung maka semakin tinggi kepuasan nasabah dan sebaliknya, di samping itu dari analisa ini juga diketahui hubungan antara keandalan dengan kepuasan nasabah adalah signifikan dengan angka profitabilitas 0,000 (dibawah 0,05) yang artinya bila PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung terus meningkatkan kualitas keandalannya maka nasabah akan loyal bahkan jumlah nasabah baru akan terus meningkat, begitu juga sebaliknya.
2. Hubungan keyakinan dengan kepuasan nasabah didapat hasil

dari penelitian yang telah dilakukan bahwa tanggapan responden mengenai variabel keyakinan rata-rata skor jawaban berada dalam kategori tinggi, ini berarti kemampuan perusahaan memberikan pelayanan pada nasabah sudah baik. Hal ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang menjadi penentu tingkat kepuasan, salah satunya yaitu *assurance* (keyakinan) dimana berarti pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya nasabah pada perusahaan sudah baik. Dari analisa korelasi rank spearman didapat hasilnya bertanda plus yaitu +0,740 yang menunjukkan korelasi sejajar atau searah dan juga hubungannya erat yang berarti semakin tinggi keyakinan nasabah pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung maka berarti semakin tinggi kepuasan nasabah dan sebaliknya, di samping itu dari analisa ini juga diketahui hubungan antara keyakinan dengan kepuasan nasabah adalah signifikan dengan angka profitabilitas 0,000 (dibawah 0,05) yang artinya bila PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung terus meningkatkan keyakinan nasabah pada dirinya maka nasabah akan loyal bahkan jumlah nasabah baru akan terus meningkat, begitu juga sebaliknya.

3. Hubungan fisik nyata dengan kepuasan nasabah didapat hasil dari penelitian yang telah dilakukan bahwa tanggapan responden mengenai variabel fisik nyata rata-rata skor jawaban berada dalam kategori tinggi, ini berarti kemampuan perusahaan memberikan fasilitas pelayanan

pada nasabah sudah baik. Hal ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang menjadi penentu tingkat kepuasan, salah satunya yaitu *Tangible* (fisik nyata) dimana berarti kemampuan perusahaan menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal sudah baik. Dari analisa korelasi rank spearman didapat hasilnya bertanda plus yaitu +0,735 yang menunjukkan korelasi sejajar atau searah dan juga hubungannya cukup erat yang berarti semakin tinggi kualitas fisik nyata yang diberikan oleh PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung maka semakin tinggi kepuasan nasabah dan sebaliknya, di samping itu dari analisa ini juga diketahui hubungan antara fisik nyata dengan kepuasan nasabah adalah signifikan dengan angka profitabilitas 0,000 (dibawah 0,05) yang artinya bila PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung terus meningkatkan fisik nyata dan fasilitas serta teknologi yang dimiliki maka nasabah akan loyal bahkan jumlah nasabah baru akan terus meningkat, begitu juga sebaliknya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari pengujian hipotesis terhadap 3 variabel yang menjadi parameter kualitas pelayanan di PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada variabel keandalan memiliki hubungan yang cukup erat dengan kepuasan nasabah, ini terbukti dengan hasil korelasi didapat angka sebesar +0,679. Pada analisis ini juga didapat kesimpulan bahwa hubungan antara variabel keandalan dengan kepuasan nasabah adalah signifikan ini

berarti bila PT.BPR Rangkiang Aur meningkatkan keandalan yang dimilikinya saat ini maka kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung akan semakin meningkat.

2. Pada variabel keyakinan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah, ini terbukti dengan hasil korelasi didapat angka sebesar +0,740. Pada analisis ini juga didapat kesimpulan bahwa hubungan antara variabel keyakinan dengan kepuasan nasabah adalah signifikan ini berarti bila PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung dapat meningkatkan keyakinan nasabah kepadanya maka kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung akan semakin meningkat.
3. Pada variabel fisik nyata memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah, ini terbukti dengan hasil korelasi yang didapat angka sebesar +0,735 . Pada analisis ini juga didapat kesimpulan bahwa hubungan antara variabel fisik nyata dengan kepuasan nasabah adalah signifikan ini berarti bila PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung meningkatkan dan menambah alat-alat operasional dimilikinya saat ini maka kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung akan semakin meningkat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Cetakan pertama. Yogyakarta: MedPress
- Arikunto, Suharsimi.2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineke Cipta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Citra Wisata dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Cetakan ketujuh. Yogyakarta: Andi
- Ferdinan, Agusty Tae.2006. *Metode Penelitian Manajemen*.Edisi II. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handi Irawan. 2006. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan ketujuh. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hasibuan, Soejitno dan Abdul Rachim.2002. *Dasar – Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Husain Umar. 2005. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Edisi kedua. Cetakan keempat. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Irmim, Soejino dan Abdul Rachim 2004, *Etika Perbankan*. Jakarta: BATAVIA PRESS
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Jasfar, Farida.2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*.Bogor:Ghalia Indonesia
- Julius R. Latumaerissa.2011 *Bank dan lembaga keuangan lain*. Jakarta. Salemba Empat
- Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- , 2008.*Etika Customer Service*.Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*.Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat.2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Sinungan, Muchdarsyah.1994. *Strategi Manajemen Bank Menghadapi Tahun 2000*. Jakarta : Rineka Cipta

Sugiyono.2005. *Metode Penelitian Bisnis*.Edisi ke- 8.Bandung :CV Alfabeta

Wijaya, E Juhana. 1999. *Pelayanan Prima Bisnis Manajemen*. Bandung :CV Armico

<http://www.google.co.id/search?q=teori+korelasi+rank+spearman&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:en-US:official&client=firefox-a>