

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
ANALISIS REGRESI LOGISTIK**

(Studi Kasus pada Nasabah PT. Bank Negara Indonesia KCP Dumai)

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya



Oleh

CICI ANGRAINI

NIM. 96991

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

Nama : CICI ANGRAINI
Nim / TM : 96991 / 2009
Program Studi : Statistika (D3)
Jurusan : Matematika
Fakultas : MIPA

dengan judul:

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
ANALISIS REGRESI LOGISTIK**
(Studi Kasus pada Nasabah PT. Bank Negara Indonesia KCP Dumai)

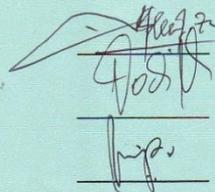
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Negeri Padang

Padang, 31 Juli 2013

Tim Penguji

	Nama
Ketua	: Drs. Syafriandi, M.Si
Anggota	: Dodi Vionanda, M.Si
Anggota	: Miera Parma Dewi, S.Si, M. Kom

Tanda tangan



Handwritten signatures of the examiners: Drs. Syafriandi, M.Si, Dodi Vionanda, M.Si, and Miera Parma Dewi, S.Si, M. Kom.

ABSTRAK

Cici Angraini : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Analisis Regresi Logistik (Studi Kasus pada Nasabah PT. BNI KCP Dumai)

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukan suatu hal yang mudah dilakukan, kerap kali ditemui masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan. Salah satu cara utama dalam peningkatan kualitas sebuah perusahaan adalah memberikan layanan yang berkualitas yang melebihi harapan pelanggan dan perusahaan juga harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan agar tidak beralih kepada perusahaan pesaing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu wujud fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan terhadap kepuasan nasabah BNI KCP Dumai.

Sumber data penelitian ini adalah data hasil Survei terhadap nasabah BNI KCP Dumai Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi logistik. Variabel independent yang digunakan adalah wujud fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan. Analisis regresi logistik bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independent terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil analisis ini dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BNI KCP Dumai serta besarnya pengaruh masing-masing faktor tersebut. Model regresi logistik yang diperoleh dari hasil analisis ini adalah:

$$\pi(x) = \frac{\exp(0,419+2,387X_4-1,726X_5)}{1+\exp(0,419+2,387X_4-1,726X_5)}$$
 dengan $\alpha=0,05$ menunjukkan bahwa daya tanggap dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI KCP Dumai.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas segala karunia dan limpahan rahmatnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul ***“Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah PT. BNI KCP Dumai)”***. Salawat dan salam peneliti sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing manusia untuk mencari kebahagiaan baik di dunia maupun di akhirat. Tugas akhir ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Statistika Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang.

Dalam menyusun tugas akhir ini peneliti mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Drs. Syafriandi, M.Si, selaku Penasehat Akademis dan Dosen Pembimbing, yang telah membimbing dari perencanaan, pelaksanaan, sampai kepada pelaporan tugas akhir.
2. Bapak Dodi Vionanda, M.Si dan Ibu Meira Parma Dewi, S.Si, M.Kom selaku Tim Penguji.
3. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si, Ketua Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP.
4. Ibuk Dr. Armiami, M.Pd, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.
5. Bapak dan Ibu staf pengajar Jurusan Matematika FMIPA UNP.
6. Rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari, baik isi maupun penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu kepada pembaca, peneliti mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Padang, Juli 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	7
A. Kepuasan Nasabah.....	7
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	8
C. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	11
D. Regresi Logistik.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
C. Jenis dan Sumber Data.....	25
D. Definisi Operasional Variabel	25
E. Skala Pengukuran	26
F. Instrumen Penelitian	27

G. Teknik Analisis Data	31
H. Metode Analisis	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Deskripsi Data.....	34
B. Analisis Data.....	37
C. Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Skor Jawaban Kuesioner Untuk Skala Likert	26
2. Kategori Variabel.....	27
3. Indikator Variabel	28
4. Distribusi Frekuensi Variabel Independent	34
5. Frekuensi Variabel Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	37
6. Hasil Dugaan Parameter Regresi Logistik Dengan Seluruh Variabel Independent	38
7. Nilai Chi-kuadrat pada Seluruh Variabel Bebas	39
8. Nilai Wald dan Signifikansi Variabel	40
9. Uji Signifikansi Variabel yang Direduksi	41
10. Uji Kebaikan model Reduksi	42
11. Hasil Analisis Regresi Logistik Reduksi	43
12. Nilai Odds Ratio Model Regresi Logistik	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian Sebelum Validasi	54
2. Kuesioner Penelitian Setelah Validasi	55
3. Daftar Pernyataan yang disebarakan kepada Responden	56
4. Uji Validasi dan Reliabilitas	57
5. Data Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah ...	61
6. Tabulasi Silang	68
7. Hasil Analisis Regresi Logistik	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997:571) pengertian pelayanan merupakan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan proses jual beli barang dan jasa. Pelayanan yang baik adalah pelayan yang dapat mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah dimata pelanggan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2000:13), pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang dan mereka akan memberi tahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk itu. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elatisitas harga, berkurangnya biaya traksaksi masa depan, dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan (Tjiptono,2004:146). Salah satu cara utama dalam peningkatan kualitas sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa yang berkualitas tinggi secara konsisten untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Pelayanan yang bertujuan untuk memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan mereka. Maka dari

itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Bank Negara Indonesia (BNI), berdiri sejak 1946 merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Bank Negara dengan nasabah berjumlah jutaan ini, tentunya memiliki transaksi kompleks, dan suatu kumpulan informasi pada basis data yang harus ditunjang dengan teknologi informasi yang dapat menunjang jalannya setiap proses dengan efektif, efisien, dan tentunya aman. Bank Negara Indonesia merupakan salah satu bank pemerintah yang mampu meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga pada tahun 2013 BNI menduduki peringkat enam dibandingkan pada tahun 2012 yang mana BNI hanya menduduki peringkat sembilan.

Sebagai bank pemerintah tentunya bank harus dapat memberikan pelayanan yang bisa dipercaya oleh nasabah. Secara umum, BNI telah menetapkan 5 kriteria kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsivenes*, dan *assurance* dengan baik seperti pelayanan transaksi dan menangani keluhan-keluhan nasabah. Namun, berdasarkan observasi dan wawancara terhadap beberapa orang nasabah di BNI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Dumai yang dilaksanakan pada hari Rabu dan Kamis tanggal 6 s/d 7 Februari 2013, didapatkan beberapa keluhan atau masukan terhadap pelaksanaan pelayanan perbankan di bank tersebut. BNI masih mempunyai beberapa kendala dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Beberapa kendala dalam memberikan pelayanan tersebut antara lain, layanan e-banking yang kurang lancar dan antrian yang begitu lama

dikarenakan nasabah begitu ramai sehingga bangku yang disediakan tidak mencukupi. Selain itu, terlihat pula ketersediaan tempat parkir yang tidak luas.

Banyak faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan perbankan dan produk tabungan di bank, di antaranya adalah lokasi strategis, bunga yang diperoleh, jaringan, daya tarik hadiah, keramahan, kesopanan dan kerapihan petugas, cepat tanggap dalam keluhan, promosi yang dilakukan, sistem antrian, kemudahan transaksi, ketelitian administrasi, dan kredibilitas bank itu sendiri (<http://repository.ipb.ac.id>).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis akan meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia KCP Dumai. Untuk melihat pengaruh antar variabel tersebut perlu dibentuk suatu model. Model yang dapat membantu penerapan hubungan kausal (sebab-akibat) antara dua atau lebih peubah adalah model regresi.

Jika variabel terikat Y bertipe non metrik, maka salah satu model yang digunakan adalah model regresi logistik. Regresi logistik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu regresi logistik binary dan regresi logistik multinomial. Regresi logistik binary digunakan apabila variabel terikat Y memiliki dua kategori, misalnya puas atau tidak puas. Sementara regresi logistik multinomial digunakan jika variabel terikat Y memiliki lebih dari dua kategori, misalnya sangat setuju, setuju, biasa, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Rusdin, 2004:221).

Dalam penelitian ini variabel dependent (Y) yang digunakan bertipe data nominal yaitu kepuasan nasabah, apakah puas atau tidak puas. Sedangkan

variabel independent (X) yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, empathy, assurance* bertipe data interval dengan menggunakan skala Likert, karena tipe data pada variable dependent (Y) adalah nominal, maka variabel dependent tersebut berskala nonmetrik. Hal ini sesuai dengan syarat pada regresi logistik, maka dalam penelitian ini digunakan analisis regresi logistik. Variable dependent (Y) hanya memiliki dua kemungkinan yaitu puas dan tidak puas maka yang digunakan adalah regresi logistik binary.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian tentang *“Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Analisis Regresi Logistik” (Studi kasus pada nasabah PT.Bank Negara Indonesia KCP Dumai).*

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana model regresi logistik yang menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap nasabah BNI Kota Dumai?
2. Faktor manakah yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah BNI Kota Dumai?
3. Berapakah peluang kepuasan seorang nasabah BNI Kota Dumai terhadap kualitas pelayanan berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya ?

C. Tujuan Penelitian

1. Menentukan model regresi logistik yang menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BNI Kota Dumai.
2. Untuk mengetahui faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah BNI Kota Dumai.
3. Untuk mengetahui berapa besar peluang kepuasan seorang nasabah BNI Kota Dumai terhadap kualitas pelayanan berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

D. Manfaat Penelitian

1. Sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah ilmu pengetahuan bidang ilmu kualitas pelayanan dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.
2. Dapat digunakan sebagai bahan informasi dan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi pihak bank untuk mengambil kebijakan-kebijakan dalam memberikan pelayanan diwaktu yang akan datang. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank dapat maksimal dan memberikan kepuasan kepada nasabah.
3. Penelitian ini dapat dijadikan informasi dan digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian mahasiswa selanjutnya.