



PENGARUH LAYANAN TAHAPAN DAN ATM BCA TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BCA CABANG ROXY MAS JAKARTA

Rhoma Iskandar, Muhamad Ihwanudin

Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, Roma.iskandar@rocketmail.com, Universitas Panca Sakti Bekasi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, ihwanahmad777@gmail.com, Universitas Panca Sakti Bekasi

ABSTRACT

Customer service plays a very important role in a business. In addition to the products or services offered by customers, they will also definitely assess the way employees serve them, customer services will not go unnoticed by customers. Business founders are obligated to provide product and services that are able to provide satisfaction to customers. Along with economic and technological developments as well as business competition, companies compete to be able to provide more satisfying products and services for customers. This is done in order to get new customers and retain customers. This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction. The population used in this study is customers of BCA cabang Roxy Mas. Data collection methods using library research and field research. As for the analysis technique used in this study is multiple correlation coefficient analysis. The results show that the variables used in this study have a significant and positive effect on customer satisfaction of BCA cabang Roxy Mas. This indicates that the better the quality of service, the more customer satisfaction increases.

Keyword: retain customers, customer satisfaction, service quality

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada Era teknologi digital yang telah menuntut kehadiran teknologi ATM yang berkembang di era 1980-an, sebelum adanya transaksi perbankan dengan menggunakan ATM, para nasabah melakukan transaksi seperti penarikan, penyetoran dan transfer hanya mampu dilakukan melalui Teller di kantor cabang. Setelah hadirnya teknologi ATM maka BCA mulai memperkenalkan ATM kepada nasabahnya pada tahun 1988. Pada prinsipnya BCA bukanlah lembaga perbankan yang menjadi pioneer dalam hal penggunaan ATM. BCA mempergunakan teknologi ATM tidak lepas dari keinginan untuk memberikan layanan transaksi perbankan kapan dan dimana saja yang tidak terikat dengan operasional bank. Otomatis dengan ATM, nasabah bisa bertransaksi selama 24 jam secara aman dan nyaman.

Pada Awalnya kehadiran ATM ini untuk merubah perilaku kebiasaan nasabah yang bertransaksi melalui teller supaya beralih untuk melakukan transaksi perbankan melalui ATM dan secara bertahap dapat mengurangi beban antrian nasabah di kantor – kantor cabang. Bank BCA mencatat sekitar 90% nasabah pada awalnya antri di Teller, perlahan-lahan transaksi mereka berpindah pada mesin ATM. Seiring dengan teknologi ATM yang semakin maju, BCA mulai meningkatkan pelayanan ATM BCA untuk menjadi ATM yang full online pada tahun 1993 untuk seluruh wilayah RI. Angka pertumbuhan ATM BCA pada tahun 2000, jumlah mesin ATM BCA yang terdapat di seluruh RI mencapai angka 2.072 unit, tahun 2004 melonjak pada angka 3.218 unit.

Keuntungan ATM BCA untuk nasabah, yaitu nasabah dapat mengatur sendiri transaksinya secara leluasa, yaitu tidak tergantung pada tempat, waktu dan jam operasional kantor cabang. Contoh : ketika nasabah memerlukan uang tunai untuk kebutuhan yang sangat urgen pada malam hari, maka dapat dengan mudah mengambil dana yang diperlukan pada ATM terdekat.

Sedangkan keuntungan ATM bagi BCA adalah sebagai sarana untuk mengalihkan sebagian beban transaksinya dari counter di Kantor Cabang ke ATM dan dengan semakin banyaknya penggunaan ATM

BCA untuk transaksi pemindahan, maka dana nasabah akan tetap berputar antar nasabah, namun tidak keluar dari BCA. Artinya akan terjadi pengendapan dana nasabah dalam jangka masa yang lebih panjang. Hal ini membuat BCA semakin mantap menjalankan fungsinya sebagai lembaga perbankan yang handal. Bagi BCA, ATM sangat membantu perolehan *fee based income* dengan adanya biaya ATM. Pada waktu-waktu tertentu, lonjakan transaksi di ATM BCA juga terjadi seperti saat lebaran, natal dan tahun baru. Khusus untuk persiapan masa lebaran, BCA menyiapkan team tambahan, terutama 2 minggu menjelang lebaran karena pada saat itu, puncak transaksi di ATM BCA terjadi.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana Standar prosedur pelayanan yang diharuskan ?
- b. Bagaimana pengaruh layanan tahapan terhadap kepuasan nasabah ?
- c. Apakah layanan tahapan dan layanan ATM mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah ?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk melihat kuat tidaknya aktivitas Layanan Tahapan di cabang BCA KCP Roxy Mas, Jakarta.
- b. Untuk melihat kuat tidaknya aktivitas Layanan Transaksi Kartu ATM di cabang BCA KCP Roxy Mas, Jakarta.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen dan Pelayanan

Manajemen adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh manusia untuk mengatur jalannya suatu organisasi atau perusahaan. Pelaksananya disebut *managing* dan orang yang melakukannya disebut *manager*. Seseorang yang menjadi manajer memiliki tanggung jawab yang bersifat manajerial. Keseluruhan operasional dilakukan dengan melibatkan kelompok anggotanya dan pekerjaan manajerial harus mampu menghasilkan segala sesuatu yang bermanfaat.

Pelayanan diperuntukan sebagai bentuk perwujudan dan bukti seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Langkah-langkah tersebut dapat dilakukan secara langsung, artinya pegawai langsung tatap muka dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon.

2.2 Pengertian Pelanggan

Secara umum pelanggan adalah individu-individu yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, yang dilakukan secara berkelanjutan. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan berbagai produsen.

Dari sisi perbaikan kualitas, pengertian pelanggan adalah setiap individu yang menginginkan pemberian jasa (perusahaan) guna memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga mampu mempengaruhi performance pemberi jasa (perusahaan) tersebut. Namun dalam hal keuangan, pelanggan disebut dengan nasabah, yaitu pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.

2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen dan Pelanggan

Menurut Djaslim dalam buku Manajemen Pemasaran (2004:55), faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen serta kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

- A. Faktor kebudayaan (*culture factors*)
 - a. Budaya (*culture*)
 - b. Subbudaya (*subculture*)
 - c. Kelas sosial (*social class*)
- B. Faktor Sosial (*Sosial factors*)
 - a. Kelompok referensi (*referency groups*)
 - b. Keluarga (*family*)
 - c. Peranan dan status (*roles and statuses*)
- C. Faktor pribadi (*personal factors*)
 - a. Usia dan tahap daur hidup (*age and life-cycle stage*)
 - b. Pekerjaan (*occupation*)

- c. Keadaan ekonomi (*economic circumstances*)
 - d. Gaya hidup (*life style*)
 - e. Kepribadian dan konsep diri (*personality and self-concept*)
- D. Faktor Psikologis (*psychological factors*)
- a. Motivasi (*motivation*)
 - b. Persepsi (*perception*)
 - c. Belajar (*learning*)
 - d. Kepercayaan dan sikap (*beliefs and attitudes*)

2.4 Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Terdapat banyak cara yang mampu digunakan setiap perusahaan guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggannya. Kotler (2004) memberikan 4 cara untuk mengetahui kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran
2. Service kepuasan pelanggan
3. *Ghost Shopping*
4. *Lost Customer Analysis*

Sejalan dengan itu, Burnett, JJ., dalam bukunya yang berjudul *Promotion Management* (2003;310) menyatakan bahwa “sebuah perusahaan yang berupaya memperbesar tingkat penjualan pada para pembeli bentuk produk yang sudah ada menjalankan sebuah strategi permintaan primer”.

Dengan kata lain, strategi pemasaran yang sesuai dengan tujuan perusahaan akan meningkatkan penjualan perusahaan, karena didalam strategi pemasaran terdapat program-program pemasaran diantaranya mencakup :

1. Pengembangan produk
2. Penentuan harga
3. Pengiklanan
4. Promosi penjualan
5. Penjualan dan distribusi

3. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam melakukan pengumpulan data, penulis melakukan penelitian untuk mencapai tujuan seperti yang diharapkan dan kesempurnaan yang semaksimal mungkin. Untuk itu diperlukan data yang berhubungan dengan pembahasan yang bersifat objektif serta akurat berdasarkan data riset.

3.1 Hipotesis

Berdasarkan pokok permasalahan yang akan dianalisis, maka penulis “memperkirakan ada keterikatan yang kuat dan signifikan antara kualitas layanan Tahapan dan Kartu ATM BCA terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Roxy Mas

3.1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

- Lokasi penelitian penulisan karya ilmiah ini di PT. Bank Central Asia, Tbk.cabang Roxy Mas
- Waktu penelitian selama 2 bulan

3.1.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan ini penulis mempergunakan beberapa metode pengumpulan data diantaranya :

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu membaca buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang dibahas serta membaca beberapa karya ilmiah.
- b. Penelitian Lapangan (*Field Research*) pada penelitian penulis mendatangi objek-objek penelitian yaitu PT Bank BCA KCP Roxy Mas

Dan untuk mengembangkan kedua metode tersebut penulis menggunakan cara-cara sebagai berikut :

- a. Observasi (*observation*)
- b. Wawancara (*interview*)
- c. Daftar Pertanyaan

3.2 Metode Analisis Data

Menurut hasil yang didapatkan dari pengumpulan data, selanjutnya penulis menganalisa data tersebut dengan menggunakan cara sebagai berikut :

3.2.1 Analisa Kualitatif

3.2.2 Analisa Kuantitatif

Dipakai pendekatan statistik sebagai berikut :

3.3 Analisa Koefisien Korelasi Berganda

Perlu diperhatikan kuat tidaknya keterikatan antara x dan y dalam perkara ini Layanan Tahapan BCA dan Kartu ATM serta Kepuasan Nasabah. Secara matematis dengan menggunakan koefisien korelasi terendah -1 dan tertinggi +1, adapun rumusnya adalah sebagai berikut :

$$R_{y12} = \sqrt{\frac{R_{1y}^2 + R_{2y}^2 - 2R_{1y}R_{2y}R_{12}}{1 - R_{12}^2}}$$

Batas r adalah $-1 < r < 1$

R_{y12} = Koefisien korelasi berganda

R_{1y} = Koefisien korelasi antara X_1 dan Y

R_{2y} = Koefisien korelasi antara X_2 dan Y

R_{12} = Koefisien korelasi antara X_1 dan X_2

Dimana keterikatannya perlu diperhatikan, kuat tidaknya X dan Y dengan memperhatikan variabel layanan tahapan dan kartu ATM BCA terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan demikian batas interval korelasi adalah antara -1 dan +1 atau $-1 \leq r \leq +1$.

Jika $r = +1$ atau mendekati +1, artinya hubungan antara X dan Y sangat kuat dan positif.

Jika $r = -1$ atau mendekati -1, artinya hubungan antara X dan Y sangat kuat tetapi negatif.

Jika $r = 0$ atau mendekati 0,

artinya keterikatan antara X dan Y sangat lemah atau tidak ada keterikatan.

Dengan demikian batas interval korelasi adalah antara -1 dan +1 atau $-1 \leq r \leq +1$.

0,00 – 0,199 = Keterikatan sangat lemah

0,29 – 0,399 = Keterikatan lemah

0,40 – 0,599 = Keterikatan sedang

0,60 – 0,799 = Keterikatan kuat

0,80 – 1,00 = Keterikatan sangat kuat

3.4 Analisa Koefisien Determinasi Berganda

Analisa koefisien determinasi berganda adalah analisa kontribusi yang disebabkan oleh Layanan Tahapan dan Kartu ATM BCA.

Rumusnya adalah : $K_d = R_{12y}^2 \times 100\%$

Dimana :

K_d = Koefisien Regresi Linier Berganda

3.5 Analisa Statistik Uji-t

Merupakan suatu metode untuk mengetahui keberartian pengaruh antara Layanan Tahapan BCA dan Kartu ATM BCA terhadap kepuasan nasabah.

Rumusnya adalah :

$$t_{hitung} = \frac{R_{1y} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R_{1y}^2}} \quad t_{hitung} = \frac{R_{2y} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R_{2y}^2}}$$

Dimana :

T_{hitung} = statistik uji T

R_{12y} = koefisien korelasi

n = jumlah data

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kualitatif

Salah satu produk unggulan dari BCA yaitu TAHAPAN BCA atau Tabungan Hari Depan. Pengertian dari TAHAPAN BCA itu sendiri adalah rekening tabungan yang dapat menyediakan berbagai kemudahan untuk nasabah melakukan transaksi perbankan. Tahapan BCA dapat digunakan untuk beragam transaksi, seperti melakukan transaksi penyetoran, transfer, penarikan, alat pembayaran, hingga mampu digunakan untuk membayar berbagai macam atau jenis tagihan. TAHAPAN BCA juga salah satu produk yang praktis yang dilengkapi dengan paspor BCA, dan bagi penggunaanya bisa bebas memilih berbagai macam alternatif pembayaran secara cashless.

Dalam bertransaksi pun ditunjang dengan tingkat keamanan yang sangat baik, karena dilengkapi dengan adanya Pin ATM BCA, Key BCA dan Pin m-BCA. Kemudahan tarik tunai di ribuan ATM BCA, jaringan ATM Prima, dan jaringan Mastercard di seluruh dunia. Mampu menikmati pula dalam bertransaksi menggunakan e-Banking. Yang terakhir adalah adanya koneksi jaringan yang saling berkaitan atau terhubung dengan banyak bahkan jutaan pelanggan atau nasabah dengan latar belakang profesi melalui komunitas jaringan TAHAPAN BCA.

Tabulasi skor jawaban responden antara pelaksanaan Tahapan BCA (X_1) dan pelayanan ATM (X_2) dengan kepuasan pelanggan (Y)

No	X_1	X_2	Y	X_1Y	X_2Y	X_1X_2	X_1^2	X_2^2	Y^2
1	16	16	15	240	240	256	256	256	225
2	17	18	19	323	342	306	289	324	361
3	18	20	20	360	400	360	324	400	400
4	10	18	18	180	324	180	100	324	324
5	20	18	19	380	342	360	400	324	361
6	18	17	20	360	340	306	324	289	400
7	17	17	18	306	306	289	289	289	324
8	19	18	19	361	342	342	361	324	361
9	17	17	21	357	357	289	289	289	441
10	20	17	20	400	340	340	400	289	400
11	18	16	18	324	288	288	324	256	324
12	19	16	18	342	288	304	361	256	324
13	18	17	16	288	272	306	324	289	256

Pengaruh Layanan Tahapan dan ATM BCA Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Cabang Roxy Mas Jakarta. (Rhoma Iskandar)

14	20	17	15	300	255	340	400	289	225
15	19	20	18	342	360	380	361	400	324
16	20	17	18	360	306	340	400	289	324
17	18	18	10	342	342	324	324	324	100
18	17	17	18	306	306	289	289	289	324
19	18	18	18	324	324	324	324	324	324
20	18	12	9	342	108	216	144	144	81
21	14	16	17	238	272	224	196	256	289
22	17	17	17	289	289	289	289	289	289
23	18	18	18	324	324	324	324	324	324
24	13	15	16	208	240	195	169	225	256
25	11	17	19	209	323	187	256	121	361
26	15	16	17	255	272	240	225	256	289
27	13	17	18	234	306	221	169	289	324
28	12	18	18	216	324	216	144	324	324
29	17	14	14	238	196	238	289	196	196
30	13	13	13	169	169	169	169	169	169
	500	505	540	8917	8897	8442	8513	8417	9024

Sumber : Hasil Kuisioner

4.2 Analisis Kuantitatif

Untuk membuktikan penelitian yang penulis ajukan dalam penelitian ini, data yang terkumpul setelah ditabulasi skor masing-masing indikator pelayanan tahapan dan ATM terhadap kepuasan nasabah akan dianalisis menggunakan peralatan statistik korelasi dengan rumus sebagai berikut :

4.2.1 Analisis Korelasi

Kemudian dapat dihitung koefisien korelasi X_1 dan Y (R_{1y}) sebagai berikut:

$$R_{1y} = \frac{n \sum x_1 y - \sum x_1 \cdot \sum y}{\sqrt{n \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2} \cdot \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dimana :

- R_{1y} : Koefisien Korelasi
- n : Jumlah Data
- X_1 : Pelayanan Tahapan
- Y : Kepuasan Pelanggan
- Σ : Jumlah

$$R_{1y} = \frac{30 \sum x_1 y - \sum x_1 \cdot \sum y}{\sqrt{30 \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2} \cdot \sqrt{30 \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$R_{1y} = \frac{30(8917) - (500 \times 540)}{\sqrt{30(8513) - (500 \times 500)} \cdot \sqrt{30(9024) - (540 \times 540)}}$$

$$R_{1y} = \frac{267510 - 270000}{\sqrt{255390 - 250000} \cdot \sqrt{270720 - 291600}}$$

$$R1y = \frac{2490}{73,4 \times 145}$$

$$R1y = \frac{2490}{10643}$$

$$R1y = 0.23$$

Maka didapat Koefisien Korelasi Tahapan BCA terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.23 (positif lemah).

Kemudian dapat dihitung koefisien korelasi X_1 dan Y (R_{2y}) sebagai berikut:

$$R2y = \frac{n \sum x_2 y - \sum x_2 \cdot \sum y}{\sqrt{n \sum x_2^2 - (\sum x_2)^2} \cdot \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$R2y = \frac{30(8897) - (505 \times 540)}{\sqrt{30(8417) - (505 \times 505)} \cdot \sqrt{30(9024) - (540 \times 540)}}$$

$$R2y = \frac{266910 - 272700}{\sqrt{252510 - 255025} \cdot \sqrt{270720 - 291600}}$$

$$R2y = \frac{5790}{50,2 \times 145}$$

$$R2y = \frac{5790}{7279}$$

$$R2y = 0.79$$

Analisisnya adanya keterikatan yang kuat dan positif antara pelayanan ATM dan kepuasan nasabah Bank BCA

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus koefisien korelasi tentang hubungan pelayanan tahapan dan ATM BCA maka penulis menghitung nilai koefisien parsial antara pelayanan ATM dan pelayanan tahapan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$R12 = \frac{n \sum x_1 x_2 - \sum x_1 \cdot \sum x_2}{\sqrt{n \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2} \cdot \sqrt{n \sum x_2^2 - (\sum x_2)^2}}$$

$$R12 = \frac{30(8442) - (500 \times 505)}{\sqrt{30(8513) - (500 \times 500)} \cdot \sqrt{30(8417) - (505 \times 505)}}$$

$$R12 = \frac{253260 - 252500}{\sqrt{5390} \cdot \sqrt{2515}}$$

$$R12 = \frac{760}{74 \times 50,2}$$

$$R12 = \frac{760}{3715}$$

$$R12 = 0,20$$

Terdapat hubungan yang lemah antara layanan tahapan dan pelayanan ATM pada Bank BCA KCP Roxy Mas.

Dari data di atas kemudian dimasukkan ke dalam persamaan sebagai berikut:

$$R_{12y} = \frac{\sqrt{R_{1y}^2 + R_{2y} - R_{1y} \cdot R_{2y} \cdot R_{12}}}{1 - R_{12}}$$

$$R_{12y} = \frac{\sqrt{(0,23)^2 + (0,79)^2 - 2 \cdot (0,23) \cdot (0,79) \cdot (0,20)}}{1 - (0,20)^2}$$

$$R_{12y} = \frac{\sqrt{0,0529 + 0,6241 - 0,07268}}{0,96}$$

$$R_{12y} = \frac{\sqrt{0,677 - 0,07268}}{0,96}$$

$$R_{12y} = 0,80$$

Hasil dari perhitungan menggunakan rumus koefisien korelasi linear berganda dimana didapat $R = 0,80$ menunjukkan adanya keterikatan yang cukup kuat dan baik antara pelayanan tahapan dan pelayanan ATM terhadap kepuasan nasabah.

4.2.2 Analisis Koefisien Determinan

Analisis Koefisien Determinasi Berganda (K_d) untuk mengukur analisa kontribusi yang disebabkan oleh variabel X_1 (tahapan BCA) dan variabel X_2 (ATM BCA) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Berikut adalah rumus koefisien penentu :

$$\begin{aligned} K_d &= R_{12y}^2 \times 100\% \\ &= (0,80)^2 \times 100\% \\ &= 64\% \end{aligned}$$

Dimana :

K_d = Koefisien Regresi Linear Berganda

R_{12y}^2 = Koefisien korelasi

Menurut hasil perhitungan yang menggunakan rumus koefisien determinasi tentang kontribusi pelayanan dan ATM BCA terhadap kepuasan nasabah bank BCA sebesar 64%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain 36%.

4.2.3 Analisis Hipotesis Uji t

Analisis hipotesis uji digunakan untuk menghitung hubungan pelayanan TAHAPAN dan pelayanan ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia cabang Roxy Mas. Dimana tingkat kebebasan (df) = $n - 2$ dan interval keyakinan sebesar 95%.

Adapun rumusnya :

$$T \text{ hitung } 1y = R_{12y} = \frac{R_{1y} \sqrt{n-2}}{\sqrt{n - R_{1y}^2}}$$

Keterangan :

R_{1y} = Koefisien Korelasi antara X_1 dan Y

R_{1y} = 0,23

n = 30

Data di atas kemudian dimasukkan ke dalam persamaan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} t \text{ hitung } 1y &= \frac{R_{1y} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1 - R_{1y}^2}} \\ &= \frac{0,23 \times 5,29}{0,96} \end{aligned}$$

$$t \text{ hitung } 1y = 1,3$$

$$t \text{ tabel} = t(\alpha/2, n-2)$$

$$\begin{aligned}
 &= t(0,05/2,30-2) \\
 &= 0,025,28 \\
 &= 2,05
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung 1y untuk pelayanan tahapan BCA adalah 1,3 dan t table 2,05 sehingga t hitung < t tabel. Hasil ini memperlihatkan Ha ditolak Ho diterima.

Untuk berartian hubungan antara pelayanan ATM dan kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia cabang Roxy Mas, digunakan rumus :

$$t \text{ hitung } 2y = \frac{R1y\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R1y^2}}$$

Keterangan :

$$R2y = 0,79$$

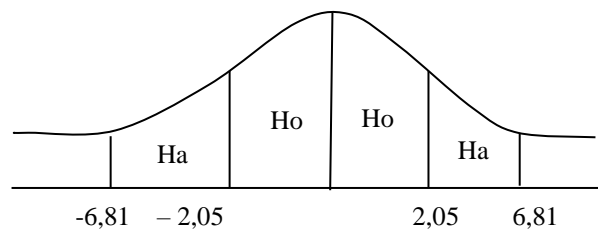
$$n = 30$$

$$t \text{ hitung} = \frac{0,79 \times 5,29}{0,613}$$

$$= 6,81$$

$$T \text{ tabel} = 2,05$$

Dari hasil perhitungan terlihat bahwa t hitung 6,81 > table 2,05 berarti Ho ditolak Ha diterima, artinya pelayanan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.



4.2.4 Analisis Hipotesis Uji f

Analisis hipotesis uji f digunakan untuk menguji hipotesis secara keseluruhan mengenai hubungan antara pelayanan Tahapan dan ATM BCA KCP Roxy Mas.

$$Rumus : = \frac{\left[\frac{R12y^2}{k} \right]}{\left[\frac{1-R12y^2}{dk} \right]}$$

Keterangan :

$$R12y^2 = \text{Koefisien Korelasi Linier}$$

$$k = \text{Jumlah variable bebas}$$

$$dk = \text{Degree of Koefisien}$$

dimana :

$$R12y^2 = 0,80$$

$$k = 0,476$$

$$dk = 2$$

$$dk = n - k - 1 = 30 - 2 - 1 = 27$$

$$f \text{ hitung} = \frac{\left[\frac{0,476}{2} \right]}{\left[\frac{1-0,476}{27} \right]}$$

$$f \text{ hitung} = \frac{0,238}{0,019} = 12,5$$

sedangkan yang digunakan f table adalah sebagai berikut :

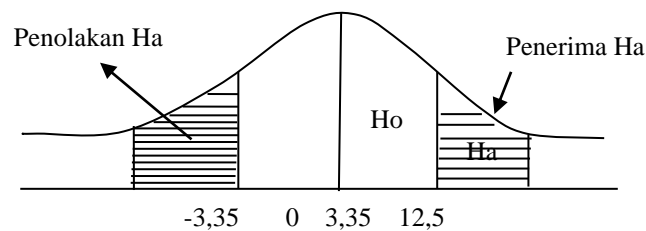
$$f \text{ tabel} = f(L, k, dk)$$

$$= f(0,05, 2, 27)$$

$$= 3,35$$

Sehingga f hitung $12,5 > f \text{ table } 3,35$

Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima :



5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil dari penelitian dan pembahasan data-data di bank BCA KCP Roxy Mas, maka diambil kesimpulan sebagai berikut :

- Hasil perhitungan berdasarkan analisa koefisien korelasi (R_{1y}) diperoleh nilai 0,23 artinya hubungan pelayanan tahapan (X_1) dan kepuasan lemah dan positif. Sedangkan R_{2y} diperoleh nilai 0,79 artinya adanya keterikatan kuat dan positif antara pelayanan ATM dan kepuasan lemah dan positif antara pelayanan ATM dan kepuasan nasabah Bank BCA. Jika R_{12} y diperoleh nilai 0,80 artinya adanya keterikatan yang cukup kuat dan positif antara pelayanan tahapan dan pelayanan ATM terhadap kepuasan nasabah.
- Perhitungan berdasarkan analisa koefisien determinasi diperoleh nilai 64%, berarti kontribusi pelayanan kepuasan nasabah sebesar 64%, sedangkan faktor lain 36%.
- Berdasarkan analisis hipotesis antara pelayanan ATM diperoleh t hitung $6,81 > t \text{ table } 2,05$, berarti H_a diterima H_0 diterima artinya terdapat hubungan berarti antara pelayanan ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Central Asia cabang Roxy Mas.
- Dengan pengujian hipotesis menggunakan uji f maka diperoleh f hitung $12,5 > f \text{ table } 3,35$ terdapat hubungan berarti antara pelayanan tahapan (X_1) dan pelayanan ATM (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka penulis bisa menarik kesimpulan dan saran sebagai berikut :

- Pelayanan Tahapan dan ATM BCA mempunyai hubungan yang kuat maka hendaknya pelayanan yang sudah ada minimal dipertahankan, bahkan kalau mungkin lebih ditingkatkan agar hubungannya menjadi lebih sangat kuat.
- Faktor kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh Faktor lainnya sebesar 36%, hendaknya pihak manajemen juga memperhatikan faktor lain tersebut diantaranya yang sangat berpengaruh seperti kecepatan pelayanan sesuai dengan sistem yang berlaku, dan dapat memberikan informasi yang jelas kepada Nasabah, ruang tunggu dibuat lebih nyaman lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Cook Sarah. 2002, *Customer Care Excellence, Cara Untuk Mencapai Customer Focus*, Penerbit PPM. Jakarta
- Irawan Handi. 2008, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Elek Media Komputindo, Jakarta
- Kasmir, 2006, *Etika Customer Service*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kotler, Phillip, 2007, *Marketing Management*, Pearson Education, Inc, Upper Saddle River, New Jersey.
- Lupiyadi Rambat. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Saladin Djaslim, *Manajemen Pemasaran (Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab)*, Edisi Ketiga, CV. Linda Karya, Bandung, 2004
- Tjiptono Fandy, 2005, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, 2006, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Penerbit ANDI, Yogyakarta
- Tse, Wilson, 2002, *Marketing Financial Service*, alih bahasa A. Hasymi Ali, Edisi 3, Penerbit Bina Aksara, Jakarta.
- Widjajakusuma, 2002, *Intisari Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, FE UNKRIS, Jakarta.