



<b>Baehaki Syakbani dan Arif Rahman Abadi</b> Penerapan Prinsip Fiduciary Duties Terhadap Bentuk Pertanggungjawaban Direksi Dan Komisaris Dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas	1 - 12
<b>I Putu Wisardja</b> Pertumbuhan Dan Hasil Tanaman Bawang Putih ( <i>Allium Sativum L.</i> ) Varietas Lumbu Putih Akibat Penggunaan Dosis Pupuk Organik Dan Kerapatan Tanaman Di Lahan Sawah Beririgasi	13 - 23
<b>Gusti Ayu Ratih Damayanti</b> Perbandingan Impeachment Di Indonesia Dan Amerika Serikat	24 - 29
<b>Sri Atma Hartini</b> Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pendapatan Pengusaha Café Di Kawasan Wisata Senggigi Kecamatan Batu Layar Kabupaten Lombok Barat	30 - 37
<b>Surya Hadi</b> Perbandingan Karakteristik Bambu Galah Dan Bambu Petung Lokal (Tinjauan Terhadap Kuat Tarik dan Kuat Tekan)"	38 - 49
<b>Daniel Bara Padang Allo</b> Pengaruh Parameter Gelombang Dan Struktur Terhadap Transmisi Gelombang Melalui Struktur Bawah Air Berbahan Geotextile Tube (Geotube) Dalam Melindungi Pantai Berpasir	50 - 58
<b>M u h s i n</b> Efisiensi Pemasaran Biji Mete Di Kecamatan Bayan Kabupaten Lombok Utara	59 - 69
<b>Lilik Hidayati</b> Estimasi Spline Kubik Multivariabel Untuk Memodelkan Nilai Ujian Nasional	70 - 77
<b>Siti Nurul Hijah</b> Kajian Struktur Bangunan Pengamanan Pantai Breakwater Di Pantai Labuhan Haji Kabupaten Lombok Timur	78 - 87
<b>Miftahurrahman</b> Pengaruh Penambahan Proporsi Pasir Besi Terhadap Kuat Tekan Beton	88 - 96
<b>Moch.Maswan</b> Prevalensi Candidiasis Pada Pasien Yang Berkunjung Ke Klinik Mitra Keluarga PKBI Nusa Tenggara Barat	97- 104
<b>Atin Meriati Isnaini</b> Peran Serta Masyarakat Dalam Pelaksanaan Bimbingan Klien Bebas Bersyarat (Study di Balai Pemasarakatan Klas II Mataram)	105 - 115
<b>Rusdi Hidayat Nugroho</b> Analisis 6 Dimensi Metode BSQ (Banking Service Quality) Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BRI Cabang Praya)	116 - 123

**Diterbitkan Oleh :**  
**UNIVERSITAS ISLAM AL-AZHAR**

**ANALISIS 6 DIMENSI METODE BSQ (BANKING SERVICE QUALITY)  
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH  
(STUDI PADA BANK BRI CABANG PRAYA)**

**Rusdi Hidayat Nugroho**  
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Al-Azhar  
Jl. Unizar No. 20 Turida - Mataram

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Cabang Praya dan Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah. Dimensi Basiq Standar Quality terdiri dari Keefektifan dan Jaminan (Effectiveness and Assurance), akses (Access), Harga (price), Keterwujudan (Tangible), Portofolio Jasa (Service Portofolio). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif korelasional dengan teknik penarikan sampel purposive sampling. Hasil analisis data dengan menggunakan analisis regresi menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dari segi assurance dan tangibles berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah, maka BRI Cabang Praya harus meningkatkan kualitas pelayanan dari segi assurance dan mempertahankan kualitas pelayanan dari segi tangibles.*

**Kata kunci :** Keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, kehandalan, kepuasan nasabah, keakraban, loyalitas.

**PENDAHULUAN**

Salah satu cara untuk meningkatkan daya saing adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan tercapai (Kotler, 1997).

Berbagai cara dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Yang sering digunakan adalah konsep ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman (1990) yaitu dengan dimensi tangible,

reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Metode pengukuran ini dikembangkan lagi oleh Bahia dan Nantel (2000) yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan bagi industri perbankan yang disebut sebagai Banking Service Quality (BSQ), yang terdiri dari 6 dimensi yaitu : Keefektifan dan Jaminan (Effectiveness and Assurance), Akses (Access), Harga (Price), Keterwujudan (Tangible), Portofolio Jasa (Service Portofolio), dan Kehandalan (Reliability).

Sektor perbankan merupakan salah satu sektor yang merasakan dampak perkembangan ekonomi global. Bank Rakyat Indonesia Cabang Praya juga menghadapi persaingan dengan mulai berkembangnya daerah operasional bank-bank di Praya, seperti Bank BNI, Bank BTN, Bank Mandiri, Bank BCA, dan Bank Muamalat. Kehadiran banyak Bank di Praya ini menjadikan masyarakat lebih selektif dalam menilai dan memilih jasa perbankan yang akan mereka gunakan. Hal tersebut menjadikan masing-masing lembaga keuangan berlomba guna memenangkan persaingan.

Selain dengan meningkatkan kualitas pelayanan, untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas para nasabahnya, Bank BRI Cabang Praya juga harus berupaya menjalin keakraban dengan nasabahnya (*Customer Intimacy*). Keakraban dengan nasabah kini merupakan salah satu strategi yang populer dalam mempertahankan dan membangun loyalitas pelanggan.

Untuk itu dilakukan studi analisis mengenai 6 dimensi metode

pengukuran kualitas pelayanan bagi industri perbankan (BSQ) yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan implikasinya terhadap loyalitas nasabah agar Bank BRI Cabang Praya dapat dengan mudah melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui faktor dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Praya.

Dalam penelitian ini diajukan hipotesis: "di duga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Keefektifan dan Jaminan (Effectiveness and Assurance), Akses (Access), Harga (Price), Keterwujudan (Tangible), Portofolio Jasa (Service Portofolio), dan Keandalan (Reliability) terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Praya"

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Survei yang dibangun berdasarkan penelitian deskriptif dan metode *eksplanatori survey* yang dibangun berdasarkan penelitian *verifikatif*. Penelitian deskriptif adalah penelitian

yang bertujuan untuk memperoleh gambaran perusahaan dari ciri-ciri variabel. Sedangkan penelitian *verifikatif* pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Dilihat dari jangka waktu pengumpulan data (*time horizon*) penelitian ini bersifat *cross sectional* yaitu pengambilan data secara langsung, artinya informasi dari sebagian populasi yang menjadi sampel dari penelitian ini diambil secara langsung pada satu waktu.

#### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini sepenuhnya mengambil lokasi di BRI Cabang Praya, dengan mengambil data data yang terkait dengan penelitian ini yang bertujuan untuk Menganalisis 6 Dimensi Metode Basiq Service Quality yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Cabang Praya dan Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah.

#### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah metode angket atau kuesioner. Responden diberi angket untuk dijawab sesuai dengan apa yang mereka harapkan dari Bank BRI dan apa yang telah mereka

rasakan atas kualitas pelayanan perbankan (*banking service quality*), kepuasan nasabah (*customersatisfaction*), loyalitas nasabah (*customer loyalty*) dan keakraban dengan nasabah (*customer intimacy*) yang bersangkutan pada bank BRI Praya.

#### **Metode Pengambilan Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai obyek penelitian. Karena keberadaannya merupakan bagian dari populasi, tentulah ia memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jenis sampelnya adalah *quota sampling*. Dalam teknik *purposive sampling*, seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut, memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya. *Quota sampling* artinya bentuk dari sampel distratifikasikan secara proposional, namun tidak dipilih secara acak melainkan secara kebetulan saja. Dalam penelitian ini, respondennya adalah nasabah yang kebetulan berada di Bank BRI Cabang Praya pada saat pengumpulan data melalui kuesioner. Besarnya sampel

yang diperlukan dalam penelitian ditentukan berdasarkan sifat populasi, tingkat ketepatan yang diperlukan, dan sumberdaya yang tersedia bagi peneliti. Dengan berdasarkan pertimbangan tersebut, maka jumlah responden yang dalam penelitian ini, yaitu 97 responden dapat mewakili nasabah yang berjumlah 758 nasabah.

#### Pengukuran variabel penelitian

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka variable-variabel yang digunakan diukur dengan mempergunakan model skala 5 tingkat (*likert*) yang memungkinkan nasabah dapat menjawab pertanyaan dari setiap butir yang di dalamnya menguraikan lima dimensi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah dengan bentuk penilaian sebagai berikut :

Tabel 1. Skor Jawaban

Skala penilaian kualitas pelayanan	Skala penilaian kepuasan nasabah
5= Sangat setuju (ST)	5= Sangat Puas (SP)
4= Setuju (S)	4= Puas (P)
3= Netral (N)	3= Netral (N)
2= Tidak setuju (TS)	2= Tidak puas (TP)
1= Sangat tdk setuju (STS)	1 = Sangat tdk puas (STP)

Sumber :Lissita dan Green (1975) dalam J. Supranto (1997)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Koefisien Korelasi Parsial

Validitas mengukur sejauh mana kecermatan dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas tinggi jika alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil sesuai dengan maksud atau tujuan pengukuran yang bersangkutan. Alat ukur yang valid memiliki variansi *error* yang kecil.

Dari responden sebanyak 97 maka nilai *r* tabel pada tingkat signifikan 5% adalah 0.18. Nilai item tiap variabel atau item-item pertanyaan yang dimuat dalam kuesioner akan dikatakan valid jika nilai korelasi bagian total lebih besar dari *r* tabel. Dari tabel di atas didapat bahwa variabel-variabel yang nilai korelasi totalnya lebih besar dari *r* tabel adalah Usia Responden, Tingkat Pendidikan Terakhir, Penghasilan, Jenis kelamin, Pekerjaan, Frekuensi ke Bank BRI Cabang Praya, Info Lengkap, Tidak Menunggu, Kesiapan pelayanan, Cepat dan Tepat, Sopan dan Ramah, Prosedur Tidak Berbelit-Belit, Kenyamanan, Menjawab Pertanyaan, Keselamatan Agunan, Perhatian, Kesan Baik,

Memahami, Karyawan, RuangTunggu, Kepuasan Atas Pelayanan, Kepuasan Atas Perhatian, Kepuasan Atas Kesopanan dan Keramahan. Konsep reliabilitas mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kalipelaksanaan pengukuran terhadap subyek yang sama diperoleh hasil yang relative sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek belum berubah.

Tabel 2. Koefisien Reliabilitas

N of cases	N of Items	Alpha
97	20	0.9025

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dinyatakan dengan melihat nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0.60$ . Dalam penelitian ini nilai koefisien Alpha setelah dilakukan uji reliabilitas adalah  $\text{Alpha} = 0,9025 > 0.60$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel dalam kuesioner tersebut reliabel. Jadi dari uji validitas dan reliabilitas di atas dapat disimpulkan bahwa adabeberapa variabel yang tidak valid dan semua variabel yang digunakan dalam penelitian reliabel. Semua variabel

tersebut digunakan dalam penelitian lebih lanjut, sebab apabila data yang ada tidak digunakan dalam analisis lebih lanjut dapat menyebabkan hasil yang bias dalam analisis maka data tetap digunakandalam analisis. Meskipun banyak buku yang menyatakan bahwa data yang akandianalisis harus valid dan reliabel.

### Analisis Regresi

Analisis regresi adalah salah satu analisa data statistik yang memanfaatkan hubungan antara dua variabel yaitu variabel independen (prediktor) dan variable dependen (respon) untuk memperoleh suatu persamaan regresi. Persamaan regresi ini dapat dipergunakan untuk keperluan peramalan atau pendugaan. Dalam penelitian ini persamaan regresi yang diperoleh dapat digunakan untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Praya. Dalam analisis regresi ini digunakan tingkat kepercayaan (*confidence level*) 95%, sehingga diperoleh tingkat sigifikansi ( $\alpha$ ) 0.05.

Analisis regresi dalam penelitian ini menggunakan program SPSS dengan

metode *backward*. Dari output yang diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Tabel *Model Summary*

Ringkasan tabel *model summary*:

Tabel 3. Model Summary

Model	R	R square	Adjusted R Square	AIC	BIC
1	0,484	0,235	0,193	110,144	125,592
2	0,484	0,235	0,201	108,148	121,021
3	0,484	0,235	0,210	106,154	116,453
4	0,483	0,233	0,217	104,345	112,069

Tabel 3 menunjukkan bahwa model yang terbaik adalah model ke 4 dengan kualifikasi sebagai berikut:

*Adjusted R Square* dari model 4 adalah 0,217 yakni lebih besar dari model-model yang lain. Nilai ini juga menunjukkan besarnya pengaruh faktor-faktor yang disebut sebagai variabel independen terhadap kepuasan nasabah.

AIC (Akaike Information Criterion) dari model 4 paling kecil di antara keempat model tersebut, yaitu 104,345.

BIC (Bayes Information Criterion) dari model 4 lebih kecil dari model-model yang lain, yaitu 112,069.

2. Tabel *Analysis of Variance (ANOVA)*

Uji anava / *anova* digunakan untuk mengetahui apakah faktor-faktor yang disebut sebagai variabel-variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Ringkasan tabel *anova* model 4 dari output SPSS:

Tabel 4. Anova Model 4

Model	F	Sig
4	14,290	0

Uji hipotesis:

(1)  $H_0 : \beta_3 = \beta_4 = 0$  (tidak signifikan dalam persamaan)

$H_a$  : Minimal ada satu dari parameter regresi yang tidak sama dengan nol atau ada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen.

(2) Tingkat signifikansi • ( $\alpha$ ) = 0.05

(3) Statistik uji

Nilai signifikansi pada tabel diatas adalah 0.00

(4) Daerah penolakan

H0 ditolak jika nilai signifikansi pada tabel lebih kecil dari  $\alpha.0.00 < 0.05$ , maka H0 ditolak

Dari uji hipotesis tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa ada variable independen yang berpengaruh pada variabel dependen.

3. Tabel *Coefficients*

Ringkasan tabel *coefficients*:

Tabel 5. Coefficients

Model	B	t	Sig
4 Konstan (Constant)	6,737	6,036	0
Assurance	0,219	2,061	0,042
Tangibles	0,584	4,818	0

Suatu variabel independen atau faktor dikatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen jika nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan. Tabel di atas menunjukkan bahwa factor Assurance dan Tangibles berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, sebab nilai signifikansi faktor-faktor tersebut kurang dari 0,05 ( $0,042 < 0,05$  dan  $0 <$

$0,05$ ). Dengan demikian diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 6,737 + 0,219 x_3 + 0,584 x_5$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan darisegi assurance (jaminan) dan tangibles (kemampuan fisik) berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan mengenai pengaruh faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Praya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Faktor *Effectiveness and Assurance* (jaminan) dan *Tangibles* (keterwujudan) adalah factor dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Praya.

Faktor Tangibles (keterwujudan) adalah faktor yang paling dominan berpengaruh pada kepuasan nasabah BRI Cabang Praya. Karen nilai signifikansi dari faktor tersebut paling kecil, yaitu 0.



Persamaan regresi yang diperoleh, yaitu:  $Y = 6,737 + 0,219 x_3 + 0,584 x_5$ , menunjukkan bahwa meningkatnya kualitas pelayanan dari segi *effectiveness* and *assurance* dan *tangibles* akan meningkatkan kepuasan nasabah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Allred, A, T dan Addams, H, L, 2000, "Service Quality at Banks and Credit Unions : What Do Their Customer Say?", International Journal of Bank Marketing, Vol.18, No2, page 203
- Asakdiyah, S, 2005, Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen Matahari Group Di Daerah Istimewa Yogyakarta, Jurnal Akuntansi & Manajemen, No. 2 Vol VII, hal. 129-140.
- Bahia, Kamilia dan Nantel, Jacques, 2000, A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks, International Journal of Bank Marketing, No.2, Vol.18, page.84-91.
- Fandy Tjiptono, 2001, Total Quality Service, Andi, Yogyakarta.
- Irawan, Handi, 2008, Driver-driver Kepuasan Pelanggan, www.reindo.co.id. (15 April 2008)
- Jones, Thomas, and W. Earl Sasser, Jr., 1994, Marketing, Second edition, United States of America : Mc. Grow Hill Inc
- Monfort, K.V., Masurel, E., Rijn, I.V., 2000, Service Satisfaction : An Empirical Analysis of Consumer Satisfaction in Financial Service, The Service Industries Journal, Vol.20 No. 3
- Parasuraman, A, Berry, LL dan Zeithamil, VA, 1990, "An Empirical Examination Of Relationships In An Extended Servicequality Model" Report, No.90- 122, Marketing Sciences Institute, Camberige, MA.
- Subroto, B., Nasution, D. S., 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan :Studi Kasus di Perusahaan Penerbangan X, Usahawan No. 03 Th. XXX Maret
- Santoso, Singgih, dan Tjiptono, Fandy. RISET PEMASARAN : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Elex Media Komputindo. Jakarta. 2001
- Syahri, Alhusin, Drs. Aplikasi Statistik Praktis dengan SPSS 10 for windows. Graha ilmu. Yogyakarta. 2002.
- Yuliarti, Ermina, 2008, Kualitas Pelayanan Perbankan Indonesia Menurun, www.antara.co.id. (15 April 2008)



# Universitas Islam Al - Azhar



## **Fakultas Kedokteran**

- **Prodi : Pendidikan**

## **Fakultas Pertanian**

- **Prodi : Agribisnis**

## **Fakultas Ekonomi**

- **Prodi : Ekonomi Studi Pembangunan**

## **Fakultas Teknik**

- **Prodi : Teknik Sipil**

## **Fakultas MIPA**

- **Prodi : Biologi**

## **Fakultas Hukum**

- **Prodi : Ilmu Hukum**

ISSN 2086-8960



9 772086 896068