

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah berdirinya PD. BPR BANK BANTUL

PD. BPR BANK BANTUL pada awal Pendiriannya dikenal sebagai *Perusahaan Daerah Bank Pasar Kabupaten Dati II Bantul*, didirikan pada Tahun 1983 oleh Suheram Partosaputro, Bupati KDH. TK II Bantul berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 13 Tanggal 19 Desember 1983 tentang “Perusahaan Daerah Bank Pasar Kabupaten Dati II Bantul” dan telah disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 21 Agustus 1984 dengan Surat Keputusan nomor 173/KPTS/1984, yang kemudian diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Bantul Seri “D” Nomor 3 tahun 1984 Tanggal 20 September 1984. Tujuan utama pendirian pada waktu itu adalah untuk mengurangi korban lintah darat serta menyediakan dana pinjaman kepada pedagang kecil/bakul untuk menambah modal usahanya. Pada saat itu lembaga ini dikelola oleh Bagian Keuangan Pemerintah Dati II Bantul.

Pada tahun 1992 kepemimpinan dipegang oleh Drs. Cholil Hamidy, seorang yang gigih memperjuangkan kemajuan bank agar dapat memberikan peran penting dalam perekonomian Kabupaten Dati II Bantul. Pada tahun ini pula Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan kemudian Menteri Dalam Negeri mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 1993 tentang Perusahaan Daerah. Dengan adanya peraturan baru tersebut pimpinan bank berusaha untuk melakukan penyesuaian dengan mengajukan perubahan PERDA dikarenakan PERDA pendirian dianggap sudah tidak

sesuai lagi dengan peraturan yang baru. Maka pada tanggal 24 Desember 1994 Sri Roso Sudarmo Bupati KDH. Tingkat II Bantul mengesahkan PERDA *Nomor 14 Tahun 1994 tentang "Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Dati II Bantul"* dan telah Disyahkan Oleh Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Surat Keputusan Nomor 120/KPTS/1995 Tanggal 8 Mei 1995 dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Tingkat II Bantul Seri "C" Nomor 1 Tahun 1995 Tanggal 23 Mei 1995 dengan mengubah bentuk Hukum Perusahaan Daerah menjadi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Bantul.

Pada tahun 2001 bank mengalami perkembangan yang sangat pesat. Sehingga bank membutuhkan tambahan modal untuk mendukung kegiatan operasionalnya. Untuk itu bank mengajukan tambahan modal sekaligus perubahan PERDA. Akhirnya pada tanggal 16 Juli 2001 Pemerintah Kabupaten Bantul mengabulkan permohonan perubahan PERDA melalui Drs. HM. Idham Samawi selaku Bupati Kabupaten Bantul dengan mengeluarkan *PERDA Nomor 13 tahun 2001 Tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Bantul* dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Seri "C" Nomor 01 Tahun 2001 dengan mengubah Setoran Modal Dasar dari Rp1.000.000.000,00 menjadi Rp15.000.000.000,00 dan kemudian diadendum dengan PERDA Nomor 05 Tahun 2002 Tanggal 11 Maret 2002 Tentang "Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 13 Tahun 2001 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Bantul" dan telah diundangkan Dalam lembaran Daerah Kabupaten Bantul Seri "C" Nomor 02 Tahun 2002 Dengan merubah pasal 61 tentang pembagian laba BPR. Seiring dengan perubahan PERDA tersebut,

Bank juga melakukan perubahan logo perusahaan dikarenakan pada masa sebelumnya perusahaan masih menggunakan logo PEMDA Bantul sebagai logo bank.

Pada tanggal 23 Juni 2006 Menteri Dalam Negeri mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri dengan Nomor 22 Tahun 2006 Tentang “ Pedoman Pengelolaan Bank Perkreditan Rakyat Milik Pemerintah Daerah” . Pada Tahun 2007 PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bantul menyesuaikan Peraturan tersebut dengan melakukan perubahan nama menjadi PERUSAHAAN DAERAH BANK PERKREDITAN RAKYAT BANK BANTUL yang dituangkan dalam PERDA Nomor 9 Tahun 2007 Tanggal 1 Agustus 2007 tentang “Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Bantul” dan telah diundangkan dalam lembaran Daerah Kabupten Bantul Seri “D’ Nomor 07 Tanggal 1 Agustus 2007. Perubahan nama tersebut telah didukung pula dengan pengesahan dari Pemimpin Bank Indonesia Yogyakarta Nomor : 09/20/DPBPR/PLBPR/Yk Tanggal Tanggal 24 Agustus 2007 tentang “Penetapan Penggunaan Izin Usaha dengan Nama Baru“

Disamping adanya perubahan nama baru, PD. BPR Bank Bantul juga mengadakan perubahan modal dasar dari Rp15.000.000.000,00 (Lima Belas Miliar Rupiah) menjadi sebesar Rp50.000.000.000,00 (Lima Puluh Miliar Rupiah). Seiring dengan adanya perubahan nama tersebut, maka pada bulan yang sama PD. BPR Bank Bantul meluncurkan logo baru perusahaan. Dengan logo dan nama baru kami berharap agar bank akan semakin berkembang dan maju sesuai dengan harapan Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul. Pada Tahun 2007 PD. BPR Bank Bantul berada dibawah kepemimpinan Dra.Hj.Aristini Sriyatun semakin tumbuh sebagai salah satu Perusahaan Daerah Kabupaten Bantul yang tidak hanya menjadi salah satu pilar sumber pendapatan asli daerah (PAD) tetapi juga mengemban fungsinya sebagai

perusahaan perbankan yang modern dan berdedikasi pada pemberdayaan ekonomi daerah khususnya di Kabupaten Bantul.

Pada Tanggal 30 Maret 2010 Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul mengubah beberapa Pasal dalam Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2007 dengan menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 2 Tahun 2010 Tentang “ Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2007 Tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Bantul” (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Seri D Nomor 2). Sejalan dengan perkembangan bank yang semakin pesat dimana diperlukan permodalan yang semakin besar pula maka pada tahun 2012 Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul menetapkan perubahan modal PD. BPR BANK BANTUL menjadi sebesar Rp100.000.000.000,00 (Seratus Miliar Rupiah) dengan menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 22 Tahun 2012 Tentang “ Penyertaan Modal Daerah Pada Badan Usaha Milik Daerah “ pada Tanggal 27 Desember 2012 (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 20 Tahun 2012).

B. Visi dan Misi PD BPR BANK BANTUL

1. VISI

“Menjadi Bank Yang Unggul, Profesional dan Bermanfaat”

Uraian

a. Unggul :

- 1) Memperoleh penghargaan dari lembaga kredibel
- 2) Menguasai pangsa pasar kredit minimal 65 % di wilayah kabupaten bantul
- 3) Memperoleh predikat penilaian TKS sehat dengan nilai minimum mis 95,5

b. Profesional :

- 1) Dikelola dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola dan manajemen resiko
- 2) Didukung SDM yang berintegritas dan kompeten

c. Manfaat bagi stakeholder

Memberikan manfaat optimal bagi stakeholder.

2. Misi

- 1) Menjalankan kegiatan perbankan unggul yang menjunjung etika dan prinsip-prinsip Tata Kelola.
- 2) Memberikan pelayanan berkualitas dengan menekankan pada profesionalisme sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur terbaik.
- 3) Menyediakan produk dan layanan yang handal serta inovatif dalam memenuhi kebutuhan nasabah.
- 4) Memberi manfaat optimal bagi stakeholder.

C. Uji kualitas instrumen data

1. Analisis data responden

Dalam penelitian ini, peneliti telah menyebarkan kuisioner terhadap 100 nasabah PD. BPR Bank Bantul secara insidental. Dalam penelitian ini terdapat 3 kelompok data responden yaitu jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Berikut data dan analisis responden.

a. Analisis Responden berdasarkan jenis kelamin

Dalam penelitian ini gambaran secara umum jenis kelamin responden dikategorikan menjadi 2 bagian yaitu laki-laki dan perempuan, berikut adalah tabel hasil serta penjelasannya :

4.1 Tabel jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
1	Laki-Laki	46	46%
2	Perempuan	54	54%
3	Total	100	100%

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini menunjukkan prosentase perempuan lebih besar dibandingkan dengan laki laki dengan prosentase perempuan sebesar 54% sedangkan laki-laki dengan prosentase 46%.

b. Analisis Responden berdasarkan Pendidikan

Dalam penelitian ini gambaran secara umum tentang tingkat pendidikan responden dikategorikan menjadi 7 bagian yaitu : SD, SLTP, SLTA, D3, S1, S2, S3.

Berikut adalah tabel hasil dan penjelasannya :

4.2 Tabel Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	SD	0	0%
2	SLTP	0	0%
3	SLTA	21	21%
4	D3	18	18%
5	S1	57	57%
6	S2	4	4%
7	S3	100	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa prosentase responden dengan tingkat pendidikan S1 merupakan yang terbesar dengan prosentase 57%, dan kedua yaitu responden dengan tingkat pendidikan SLTA dengan tingkat prosentase sebesar 21%, yang ketiga yaitu responden dengan tingkat pendidikan D3 dengan tingkat prosentase sebesar 18%. Dan yang terakhir yaitu responden dengan tingkat pendidikan S2 dengan tingkat prosentase sebesar 4%.

c. Analisis Responden berdasarkan pekerjaan

Dalam penelitian ini gambaran secara umum tentang tingkat pendidikan responden dikategorikan menjadi 7 : PNS, Wiraswasta, Guru, Dokter, TNI/POLRI, Buruh, Lainnya.

Berikut adalah tabel hasil serta penjelasannya.

Tabel 4.3 Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	PNS	47	47%
2	Wiraswasta	20	20%
3	Guru	15	15%
4	Dokter	3	3%
5	TNI/Polri	2	2%
6	Buruh	2	2%
7	Lainnya	11	11%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan PNS merupakan yang terbesar dengan prosentase sebesar 47%. Kemudian yang kedua responden dengan pekerjaan wiraswasta menempati ke-2 terbesar setelah PNS dengan prosentase sebesar 20%. Kemudian yang ke-3 yaitu responden dengan pekerjaan sebagai guru dengan prosentase sebesar 15%. Yang ke-4 yaitu responden yang bekerja sebagai diluar yang disebutkan atau lainnya dengan prosentase sebesar 11%. Yang ke-5 yaitu responden dengan

pekerjaan sebagai dokter sebesar 3%. Dan yang terakhir yaitu responden dengan pekerjaan sebagai TNI/POLRI dan buruh dengan prosentase sebesar 2%.

D. Analisis instrumen penelitian

Analisis instrumen penelitian dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas sebelum menuju pengujian instrumen tingkat selanjutnya. Penelitian ini disebar pada 100 responden dengan 5 variabel yaitu variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai variabel independen dan 1 variabel kepuasan sebagai variabel dependennya. Berikut analisis variabel penelitiannya.

1. Uji Validitas

Tabel 4.4 Hasil uji validitas Variabel Tangible (Bukti Fisik)

Variable	Item kuisisioner	Nilai r hitung	Nilai r Table	Keterangan
Tangible (Pelayanan Bukti Fisik)	1	0.500	0.195	Valid
	2	0.562	0.195	Valid
	3	0.532	0.195	Valid
	4	0.452	0.195	Valid
	5	0.616	0.195	Valid

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh item variabel memiliki korelasi r dengan nilai yang lebih besar dari 0.195 (sesuai r tabel signifikansi 5% dengan n sejumlah 100). karena seluruh item kuisisioner memiliki skor lebih dari 0.195 maka dapat dikatakan bahwa **seluruh item tersebut dikatakan valid** dan dapat dilanjutkan untuk uji penelitian selanjutnya.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Variabel Reliability (Kehandalan Pelayanan)

Variabel	Item Kuisisioner	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Reliability (Kehandalan Pelayanan)	1	0.642	0.195	Valid
	2	0.708	0.195	Valid
	3	0.566	0.195	Valid
	4	0.675	0.195	Valid

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh item variabel memiliki korelasi r dengan nilai yang lebih besar dari 0.195 (sesuai r tabel signifikansi 5% dengan n sejumlah 100). karena seluruh item kuisisioner memiliki skor lebih dari 0.195 maka dapat dikatakan bahwa **seluruh item tersebut dikatakan valid** dan dapat dilanjutkan untuk uji penelitian selanjtnya.

Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Responsiveness (Daya Tanggap Pelayanan)

Variabel	Item Kuisisioner	Nilai r hitung	Nilai r tabel	keterangan
Responsiveness (daya tanggap Pelayanan)	1	0.598	0.195	Valid
	2	0.579	0.195	Valid
	3	0.661	0.195	Valid
	4	0.663	0.195	Valid

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh item variabel memiliki korelasi r dengan nilai yang lebih besar dari 0.195 (sesuai r tabel signifikansi 5% dengan n sejumlah 100). karena seluruh item kuisisioner memiliki skor lebih dari 0.195 maka dapat dikatakan bahwa **seluruh item tersebut dikatakan valid** dan dapat dilanjutkan untuk uji penelitian selanjtnya.

Tabel 4.7 Uji Validitas variabel Assurance (Jaminan Pelayanan)

Variabel	Item Kuisisioner	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Assurance (jaminan Pelayanan)	1	0.471	0.195	Valid
	2	0.585	0.195	Valid
	3	0.606	0.195	Valid
	4	0.555	0.195	Valid
	5	0.666	0.195	Valid

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh item variabel memiliki korelasi r dengan nilai yang lebih besar dari 0.195 (sesuai r tabel signifikansi 5% dengan n sejumlah 100). karena seluruh item kuisisioner memiliki skor lebih dari 0.195 maka dapat dikatakan bahwa **seluruh item tersebut dikatakan valid** dan dapat dilanjutkan untuk uji penelitian selanjtnya.

Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Empathy (Empati)

Variabel	Item Kuisisioner	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Empathy (Empati)	1	0.656	0.195	Valid
	2	0.669	0.195	Valid
	3	0.567	0.195	Valid
	4	0.636	0.195	Valid
	5	0.521	0.195	Valid

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh item variabel memiliki korelasi r dengan nilai yang lebih besar dari 0.195 (sesuai r tabel signifikansi 5% dengan n sejumlah 100). karena seluruh item kuisisioner memiliki skor lebih dari 0.195 maka dapat dikatakan bahwa **seluruh item tersebut dikatakan valid** dan dapat dilanjutkan untuk uji penelitian selanjtnya.

Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan

Variabel	Item Kuisisioner	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Kepuasan	1	0.465	0.195	Valid
	2	0.465	0.195	Valid
	3	0.533	0.195	Valid
	4	0.596	0.195	Valid
	5	0.492	0.195	Valid
	6	0.431	0.195	Valid
	7	0.438	0.195	Valid
	8	0.358	0.195	Valid
	9	0.624	0.195	Valid
	10	.484*	0.195	Valid

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh item variabel memiliki korelasi r dengan nilai yang lebih besar dari 0.195 (sesuai r tabel signifikansi 5% dengan n sejumlah 100). karena seluruh item kuisisioner memiliki skor lebih dari 0.195 maka dapat dikatakan bahwa **seluruh item tersebut dikatakan valid** dan dapat dilanjutkan untuk uji penelitian selanjtnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrumen yang ada dalam hal ini kuisisioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan mendapatkan hasil data yang konsisten.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Nomor	Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
1	Tangible (bukti Fisik)	0.359	Reliabel
2	Reliability (Kehandalan)	0.541	Reliabel
3	Responsiveness (Ketanggapan)	0.478	Reliabel
4	Assurance (jaminan)	0.502	Reliabel
5	Empathy (Empati)	0.574	Reliabel
6	Kepuasan	0.647	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas bahwa seluruh variabel diatas memiliki nilai alpha lebih besar dari nilai r tabel (0.195 diperoleh dari r tabel signifikansi 5% dengan n sejumlah 100). Karena seluruh variabel memiliki nilai alpha yang lebih besar dari pada nilai r tabel, maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel tersebut dikatakan reliabel atau konsisten.

3. Variabel Deskriptif

Dalam penelitian ini terdapat 6 variabel yang terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Dimana variabel dependennya adalah kepuasan nasabah, sedangkan variabel independennya ada 5 yaitu variabel *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Dari ke-6 variabel tersebut datanya diperoleh melalui kuisisioner, dan nilai kepuasan nasabah dapat diukur dengan kriteria sebagai berikut :

Untuk menginterpretasikan data variabel penelitian maka akan ditentukan dengan keseluruhan nilai rata-rata pada masing-masing variabel dengan pedoman pada batasan-batasan berikut :

- a) Nilai Terendah : 1

b) Nilai Tertinggi : 4

$$\text{Interval } \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Nilai rata-rata

a) 1 - 1.75 = Sangat Tidak Puas

b) 1,75 – 2,5 = tidak puas

c) 2,5 – 3,25 = puas

d) 4 = sangat puas

Interpretasi deskriptif variable

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Pada data kuisisioner variabel *tangible* yang telah diberikan kepada responden diperoleh hasil yang memuaskan yaitu rata-rata dalam pemilihan kuisisioner, para responden mayoritas memilih opsi puas terhadap kualitas pelayanan pada bukti fisiknya sehingga diperoleh rata-rata sebesar 3,26 yang artinya responden merasakan kepuasan atas kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak BPR Bank Bantul.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Pada data kuisisioner variabel *reliability* yang telah diberikan kepada responden sebanyak 100 buah kuisisioner. Telah diperoleh data rata-rata sebesar 3,27 yang artinya responden merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan kehandalan yang telah diberikan oleh pihak BPR Bank Bantul

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pada data kuisisioner variabel *reliability* yang telah diberikan kepada responden sebanyak 100 buah kuisisioner. Telah diperoleh data rata-rata sebesar 3,25 yang artinya responden merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan ketanggapan yang telah diberikan oleh pihak BPR Bank Bantul

d. *Assurance* (Jaminan)

Pada data kuisisioner variabel reliablity yang telah dibeikan kepada responden sebanyak 100 buah kuisisioner. Telah diperoleh data rata-rata sebesar 3,33 yang artinya responden merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan jaminan yang telah diberikan oleh pihak BPR Bank Bantul

e. *Empathy* (Empati/Perhatian)

Pada data kuisisioner variabel reliablity yang telah dibeikan kepada responden sebanyak 100 buah kuisisioner. Telah diperoleh data rata-rata sebesar 3,313 yang artinya responden merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan Empati yang telah diberikan oleh pihak BPR Bank Bantul

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdasarkan distribusi normal atau diambil dari distribusi normal. Untuk memberikan kepastian, data yang memiliki distribusi normal atau tidak, sebaiknya digunakan uji statistik normalitas. Karena belum tentu data yang lebih dari 30 biasanya dipastikan berdistribusi normal, demikian sebaliknya data yang banyaknya kurang dari 30 belum tentu tidak berdistribusi normal, untuk itu perlu suatu pembuktian. Berikut ini hasil uji normalitas data penelitian.

Tabel 4.11 Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.35517944
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.034
Kolmogorov-Smirnov Z		.664
Asymp. Sig. (2-tailed)		.770

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai asymp. Sig. (2-tailed) memiliki nilai sebesar 0.770 , artinya nilai asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0.05 sehingga dapat dikatakan bahwa residual berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multi kolinearitas digunakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Berikut uji multikolinieritas data penelitiannya.

Tabel 4.12 Hasil Uji MultiKolinieritas

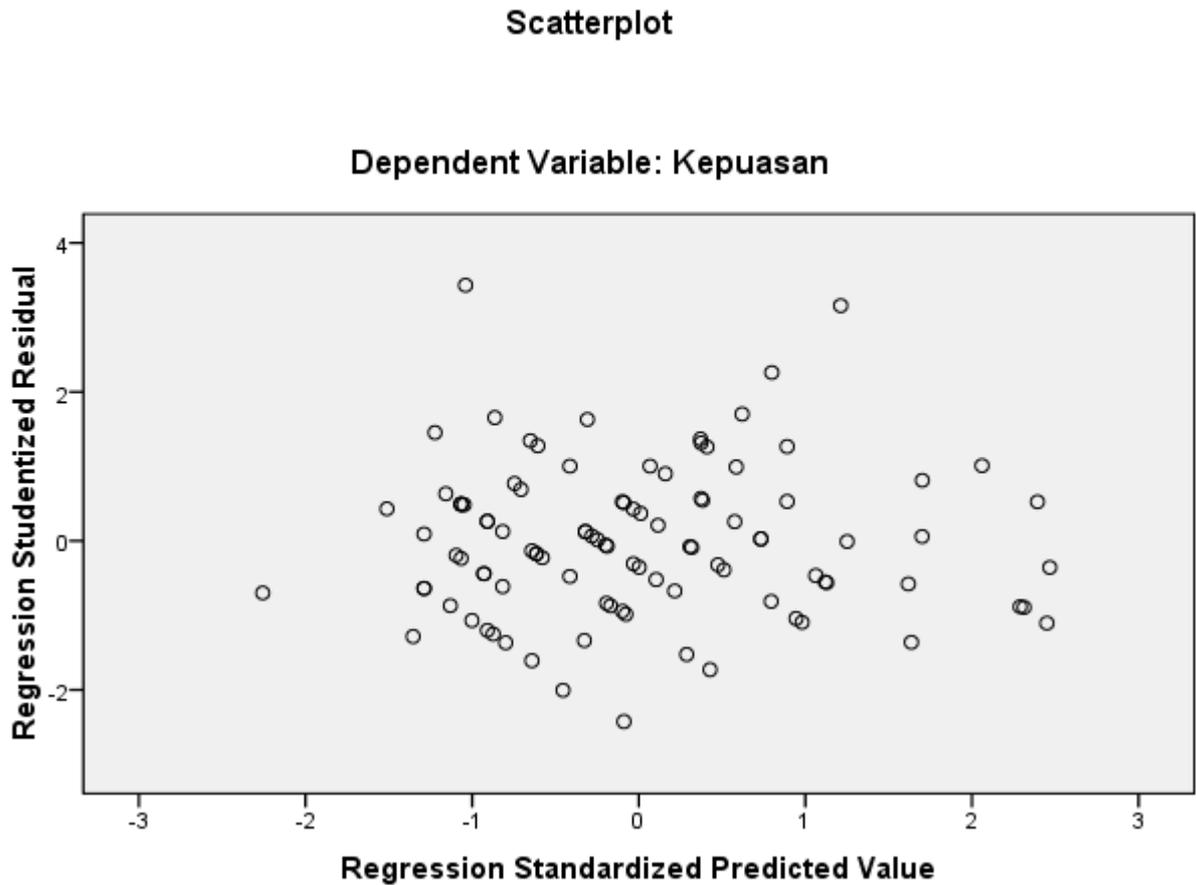
No	Variabel	Tolerance	VIF
1	Tangible (Bukti Fisik)	0.731	1.367
2	Reliability (Kehandalan)	0.513	1.950
3	Responsiveness (Ketanggapan)	0.602	1.660
4	Assurance (Jaminan)	0.558	1.793
5	Empathy (Empati)	0.501	1.996

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semua variabel memliki nilai Tolerance lebih besar dari 0.1 dan pada nilai Variance Inflation Factor (VIF) lebih kecil dari 10.0 , artinya semua data variabel dapat dikatakan bebas dari multikolinieritas.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, dimana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heterokedastisitas.

Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa titik-titik yang muncul terbentuk secara tidak beraturan atau acak dan tidak membentuk suatu pola apapun. Dalam persebaran titik-titik tersebut tersebar diatas atau dibawah angka 0. Sehingga dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

F. Hasil analisis regresi linier berganda

Untuk mengetahui hasil penelitian tentang kepuasan nasabah maka dilakukan uji regresi linier berganda terhadap kualitas pelayanan yang meliputi Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empath*. Berdasarkan hasil uji regresi yang telah dilakukan, maka berikut ini adalah tabel hasil regresinya :

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

No	Variabel	Beta	T hitung	Sig.
1	Tangible (Bukti fisik)	0.074	1.106	0.272
2	Reliability (Kehandalan)	0.195	2.436	0.017
3	Responsiveness (Ketanggapan)	0.154	2.079	0.040
4	Assurance (Jaminan)	0.185	2.409	0.018
5	Empathy (Empati)	0.431	5.319	0.000
Adjusment R Square				0.674
Nilai F hitung				41.893
Sig. F				0.000

Berdasarkan tabel diatas, maka terdapat persamaan dalam regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 0.074X_1 + 0.195X_2 + 0.154X_3 + 0.185X_4 + 0.431X_5 + 2.282$$

Berdasarkan persamaan diatas maka dapat diartikan bahwa :

1. Koefisien standarized

Pada kolom standarized coeficient terdapat kolom beta. Dikarenakan pada kolom unstandarized koefisien terdapat kolom B yang penjelasannya tidak dapat menyimpulkan hubungan antara variabel dependen dengan independen mana yang lebih kuat. Untuk itu kemudian digunakan nilai Beta sebagai patokan pengukurannya. Nilai Beta memiliki nilai kisaran dari 0 sampai 1, apabila nilai dari hubungan variabel mendekati 1 maka semakin kuat hubungannya semakin berdampak signifikan.

2. *Tangible* (bukti Fisik)

Pada variabel *tangible* memiliki nilai beta sebesar .074 artinya nilai beta pada variabel *tangible* mendekati 0, dapat dikatakan bahwa variabel tangibel memiliki hubungan dengan variabel kepuasan nasabah yang tidak terlalu kuat.

3. *Reliability* (Kehandalan)

Pada variabel *reliability* memiliki nilai beta sebesar 0.195 artinya nilai beta pada variabel *reliability* mendekati 0 masih cukup jauh dari angka 1, dapat dikatakan bahwa variabel *reliability* memiliki hubungan dengan variabel kepuasan nasabah yang tidak terlalu kuat akan tetapi masih lebih kuat dari variabel *tangible*.

4. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pada variabel *responsiveness* memiliki nilai beta sebesar 0.154 artinya nilai beta pada variabel *responsiveness* mendekati 0 masih cukup jauh dari angka 1, dapat dikatakan bahwa variabel *responsiveness* memiliki hubungan dengan variabel kepuasan nasabah yang tidak terlalu kuat akan tetapi masih lebih kuat dari variabel *tangible*.

5. *Assurance* (Jaminan)

Pada variabel *Assurance* memiliki nilai beta sebesar 0.185 artinya nilai beta pada variabel *Assurance* mendekati 0 masih cukup jauh dari angka 1, dapat dikatakan bahwa variabel *Assurance* memiliki hubungan dengan variabel kepuasan nasabah yang tidak terlalu kuat akan tetapi masih lebih kuat dari variabel *tangible*.

6. *Empathy* (Empati)

Pada variabel *Empathy* memiliki nilai beta sebesar 0.431 artinya nilai beta pada variabel *Empathy* sedikit lebih dekat dari angka 1, pada variabel ini adalah yang paling kuat diantara variabel lainnya, dapat dikatakan bahwa variabel *Empathy* memiliki hubungan dengan variabel kepuasan nasabah yang cukup kuat..

1. Uji F

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pada kolom Nilai F hitung memiliki nilai sebesar 41.893 dan nilai Sig. F sebesar 0.000 yang artinya bahwa secara simultan variabel

X1,X2,X3,X4,dan X5 pengaruh terhadap variabel Y adalah apabila nilai Sig. F $0.00 < 0.05$ dan nilai F hitung $41.893 > F$ tabel 2.30, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X1,X2,X3,X4,dan X5 berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y.

2. Uji T

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pada variabel tangible memiliki nilai Sig. Sebesar 0.272 , artinya nilai Sig. Variabel tangible $> 0,05$ sehingga tidak terapat pengaruh terhadap variabel Kepuasan. Dan pada variabel reliabilitas memiliki nilai Sig. Sebesar 0.017 yang artinya variabel reliability memiliki nilai Sig. < 0.05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel reliability berpengaruh terhadap variabel kepuasan. Pada variabel responsiveness memiliki nilai Sig. Sebesar 0.040 artinya Sig. Variabel responsiveness < 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel responsiveness berpengaruh terhadap variabel kepuasan. Pada variabel asurance memliki nilai Sig. Sebesar 0.018 artinya nilai sig. Variabel assurance $0.018 < 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel assurance berprngaruh terhadap variabel kepuasan. Pada variabel empathy memiliki nilai sig. sebesar 0.000 yang artinya bahwa nilai sig. Empathy $0.000 < 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel empathy berpengaruh terhadap variabel kepuasan.

3. Uji Koefisien Determinasi (R2)

Uji koefisiensi determinasi merupakan sebuah prosentase kecocokan model. Atau menunjukan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen.

Tabel 4.14 Hasil uji koefisiensi determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.831	0.690	0.674	1.391

Berdasarkan tabel diatas dapat diartikan bahwa nilai variabel independen (Tangible,Reliability,Responsiveness,Assurance,Empathy) memiliki prosentase sebesar

67.4% sebagai nilai prosentase untuk kepuasan nasabah, sedangkan sisanya $100\% - 67.4\% = 32.6\%$ berada diluar jangkauan penelitian ini.

G. Pembahasan

1. Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan

Berdasarkan pada hasil analisis yang telah dijelaskan sebelumnya. Pada variabel independent yaitu variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* memiliki hubungan yang positif terhadap variabel dependen. Hal tersebut dapat dikatakan positif karena pada tabel 4.13 diperoleh persamaan yang nilainya positif. Artinya variabel independen memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel dependen. Pada tabel 4.13 variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan dengan nilai sig dibawah < 0.05 .

2. Pengaruh variabel kualitas pelayanan pada variabel kepuasan nasabah secara parsial.

a. Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

Pada variabel *tangible* tidak berpengaruh secara signifikan, hal ini ditunjukkan dengan nilai sig variabel *tangible* lebih besar dari 0.05. ini tidak sesuai dengan hipotesis yang telah ditulis. Pada umumnya nasabah menilai secara umum bahwa bank memiliki kualitas tempat yang sama sehingga nasabah lebih mementingkan keramahan dan kenyamanan dalam pelayanan dan tidak mengutamakan penilaian tempat karena dinilai relatif sama pada standar perbankan, ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Pitaloka (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Unit Sangasanga Di Kutai Kartanegara” yang menjelaskan bahwa variabel *tangible* (Bukti Fisik) tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Unit Sangasanga Di Kutai Kartanegara.

b. Variabel *Reliability* (Kehandalan Pelayanan)

Berdasarkan analisis yang telah didapat, bahwa variabel *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PD BPR Bank Bantul. Hal ini sejalan dengan hipotesis, sehingga dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan perbankan dapat diandalkan dalam menangani nasabah, terutama dalam menjalankan janji yang pihak perbankan janjikan telah dijalankan dengan konsisten, tepat waktu, hal ini sesuai dengan teori.

Menurut Zeithaml dan Berry dalam (Tjiptono, 1998), Reliabiliti (Kepercayaan), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang telah perusahaan janjikan dengan konsisten, tepat dan memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan harus sesuai harapan pelanggan, yaitu dengan tepat waktu, efektif, akurat serta memperlakukan semua pelanggan dengan sama. Perusahaan harus memenuhi janjinya sesuai yang sudah dijanjikan, pemenuhan janji pada pelanggan merupakan sebuah wujud kredibilitas perusahaan.

Karena pada hasil penelitian variabel *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan maka pihak PD BPR Bank Bantul harus terus mengembangkan dalam pelayanannya sehingga kedepannya akan menjadi lebih baik lagi.

c. Variabel *Responsiveness* (Ketanggapan)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapat, maka pada variabel *Responsiveness* memiliki hasil yang signifikan artinya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini sejalan dengan hipotesis. Menurut Zeithaml dan Berry dalam (Tjiptono, 1998), *Responsiveness* (daya tanggap). Merupakan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan serta dapat menyelesaikan permintaan, masalah dan pertanyaan nasabah dengan cepat. Karena setiap nasabah ketika datang ke perbankan

berharap akan mendapatkan respon pelayanana yang memuaskan. Karena mendapatkan hasil yang signifikan maka hal ini dapat dijadikan sebuah pertimbangan oleh pihak PD BPR Bank Bantul untuk mengambil sebuah keputusan pada masa mendatang untuk mengembangkan pelayanannya sehingga menjadi lebih baik lagi.

d. Variabel *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil yang signifikan pada variabel *Assurance* (Jaminan) artinya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PD BPR Bank Bantul. Hal ini sejalan dengan hipotesis. Bahwa PD BPR Bank Bantul memberikan sebuah jamninan yang diterima dengan positif oleh nasabah sehingga nasabah bank merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Menurut Zeithaml dan Berry dalam (Tjiptono, 1998), Assurance (jaminan), jaminan meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sifat yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga menimbulkan rasa percaya dan rasa yakin dari nasabah terhadap perusahaan. Dengan hasil yang signifikan maka hal tersebut dapat dijadikan sebuah acuan untuk mengambil sebuah keputusan dalam pengembangan PD BPR Bank Bantul agar semakin baik lagi di masa mendatang.

e. Variabel *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil yang signifikan pada variabel *Empathy* (Empati) artinya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PD BPR Bank Bantul. Hal ini sejalan dengan hipotesis. Bahwa PD BPR Bank Bantul memberikan empati kepada nasabah akan diterima dengan baik dan akan membuat nasabah akan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Zeithaml dan Berry dalam (Tjiptono, 1998), Empathy (Kepedulian) meliputi kebutuhan dengan melakukan komunikasi dengan baik untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah yang sifatnya pribadi sehingga membangun keakraban dalam berkomunikasi. Dengan hasil yang signifikan maka hal ini dapat dijadikan sebuah acuan untuk mengambil sebuah keputusan PD BPR Bank Bantul dalam mengembangkan pelayanan untuk lebih baik lagi.