

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Awal berdirinya BRI dipelopori oleh seorang Patih Banyumas (Jawa Tengah) yang bernama "Raden Bei Aria Wirjaatmadja" sebagai putra pribumi yang kala itu memiliki kesadaran untuk melakukan kegiatan bidang perbankan. Kegiatan tersebut dirintis mulai tahun 1894 dengan mendirikan "De Poerwokertosche Hulp enSpaarbank der Inlandsche Hoofden" yang awalnya hanya menampung pembayaran angsuran para peminjam "kas masjid". Pada tanggal 16 Desember 1895 dengan bantuan Asisten Residen Banyumas bernama E Sieburgh pendirian bank tersebut diresmikan, sehingga tanggal tersebut dijadikan sebagai tanggal berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia. Pada saat awal beroperasi secara resmi bank tersebut berganti nama menjadi "Hulp en Spaarbank der Inlandsehe Bestuurs Ambtenaren" yangkemudian dikenal sebagai Bank Perkreditan Rakyat, yang dianggap sebagai "embrio"BRI.

Seiring perjalanan waktu dan sejarah yang dilaluinya BRI beberapa kali telah berganti nama yang secara kronologis sebagai berikut :

1. Pada tahun 1897 menjadi "Poerwokertosche Hulp Spaarten Landbouw CreditBank" yang kemudian sejak tahun 1898 lebih dikenal "Volks Bank" atau "BankRakyat".
2. Pada tahun 1934 menjadi "Algemeene Volkscredietbank (AVB)".
3. Syomin Gynko pada tahun 1942

4. Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan status Bank Pemerintah pada tahun 1946 berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 1 Tahun 1946.
5. Kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu (tahun 1948) saat Belanda menduduki Ibu kota RI dan baru aktif kembali setelah Perjanjian Roem Royen tahun 1949, BRI baru aktif kembali dengan wilayah kerja Renville (Republik Yogyakarta) sedangkan di daerah lain BRI menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat (BARRIS) selanjutnya dalam perkembangan politik ternyata membawa pengaruh terhadap sejarah BRI sehingga keduanya menyatu kembali menjadi " Bank Rakyat Indonesia"
6. Melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan pelebaran antara BRI dan Bank Tani dan Nelayan (BTN) serta Nederlandsche Handels Maatschapij (NHM)
7. Pada tahun 1965 berdasarkan Penetapan Presiden (PENPRES) No. 9 BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia menjadi Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (BIUKTN).
8. Satu bulan setelah PENPRES tersebut, keluar PENPRES barat no. 17 tahun 1965 tentang pendirian Bank Tunggal milik negara yaitu Bank Negara Indonesia. Dalam pendirian bank ini BIUKTN eks BRI dan BTN diintegrasikan kedalamnya dengan nama Bank Negara Indonesia unit II Bidang Rural sedang BIUKTN eks NHM berubah menjadi Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Ekspor dan Impor (sekarang PT. BEII)
9. Berdasarkan Undang - undang No. 21 tahun 1968 Bank Negara Unit II Bidang Rural diubah menjadi Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Selanjutnya UU No. 21 tahun 1968 dicabut dengan UU No. 7 tahun 1992 tentang penyesuaian bentuk hukum Bank Rakyat Indonesia menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dimana segala hak, kewajiban, kekayaan, serta pengawasan BRI beralih kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) dibuat dihadapan Muhani Salitn. SH Notaris di Jakarta tanggal 31 Juli 1992 No. 133 dan disahkan Menteri Kehakiman RI sesuai nomor C2.6584, HT 01 Tahun 1992 tanggal 12 Agustus 1992 dan diumumkan pada Berita Negara RI No. 73 tanggal 11 September 1992 dan tambahan Berita Negara No. 32 tahun 1992.

4.2 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

BRI mempunyai visi dan misi yang menjadi pedoman dan setiap gerak langkah organisasi, sebagai berikut:

1. Visi BRI "Menjadi Bank Komersil terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.
2. Misi BRI :
 - a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk menunjang perkembangan ekonomi masyarakat.
 - b. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional dengan melaksanakan praktek good corporate governance.
 - c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak – pihak yang berkepentingan.

4.3 Profil PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo merupakan satu dari 14 Kantor Cabang BRI yang berada di dalam jajaran Kantor Wilayah BRI Manado Sulawesi Utara. BRI (Persero) Tbk Cab Gorontalo bertempat di Jalan Nani Wartabone No 22 Kel Ipilo Kec Kota Timur Kota Gorontalo. Dengan lokasi bisnis perbankan yang cukup strategis serta didukung 1 Kantor Cabang Pembantu, 2 Kantor kas dan 9 BRI Unit yang tersebar di wilayah Gorontalo menjadikan PT. BRI (persero) Tbk Cab Gorontalo sebagai lembaga keuangan Bank yang selalu siap memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat luas.

Didalam aktivitas usahanya di bidang jasa keuangan BRI memberikan layanan perbankan sebagai berikut:

1. Simpanan : Tabungan, deposito (rupiah dan valas), giro (rupiah dan valas)
2. Pinjaman/ Kredit : Kredit komersial (kredit investasi, kredit modal kerja, kredit modal kerja konstruksi) dan Kredit konsumtif (kredit pegawai berpenghasilan tetap, kredit pensiun, kredit pegawai BRI).
3. Pelayanan Jasa Bank : Kliring, transfer, penjualan cek.
4. Pelayanan Jasa Bank Lainnya : Safe Deposit Box (SDB), subsidi inpres, pembayaran gaji TNI dan PNS (Nasabah kerja sama), pelayanan Payment Point (tagihan rekening PLN dan telpon), setoran denda tilang, setoran pajak (PBB dan lainnya), setoran ONH.

This document was created using
Smart PDF Creator

To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com

4.5 Pembagian Tugas

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) merupakan organisasi berbadanhukum yang berbentuk perusahaan perseroan yang mana memiliki strukturorganisasi dan pembagian tugas serta tanggung jawab pada masing – masingbagian. Secara garis besar PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Gorontalo memiliki dua bagian yaitu bagian Pemasaran dan Bagian Operasional yang mana setiap bagian memiliki beberapa sub bagian yang merupakan staf-staf yang membantu segala tugas dan tanggung jawab yang ada.

4.5.1 Bagian Pemasaran

1. Manajer Pemasaran

Tugas dan Tanggung Jawab :

- a. Membantu Pimpinan Cabang (Pinca) dalam mempersiapkan RKA dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.
- b. Mendukung Pinea dalam membina dan mengkoordinasikan unit –unit kerja di bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan terutama yang terkait dengan bidang pemasaran.
- c. Memfungsikan bawahannya dalam pelaksanaan tugas pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik - baiknya bagi nasabahnya.
- d. Mengidentifikasi potensi ekonomi di wilayah kerjanya sehingga dapat mendukung penyusunan PS. KND dan Rencana Pemasaran Tahunan (RPT).

- e. Menyusun RPT yang menjadi tanggung jawab agar sesuai dengan RKA, PS dan KND
- f. Menerapkan proses kredit sesuai dengan Kebijakan Umum Perkreditan (KUP) dan pedoman Pelaksanaan Kredit (PPK) Ritel yang telah ditetapkan terhadap account yang termasuk portofolionya untuk mencapai target dan mewujudkan portofolio kredit yang berkembang sehat dan menguntungkan.
- g. Berperan secara aktif dalam strategi pengembangan bisnis dan pelayanan serta menjalin hubungan secara profesional dengan debitur dan pihak ketiga yang terkait dengan BRI, dalam rangka memperluas pangsa pasar.
- h. Melakukan kegiatan pemasaran kredit, dana dan jasa (termasuk devisa dan surat kredit berjangka dalam negeri / SKBDN) dalam rangka memaksimalkan pendapatan.

2. Account Officer (AO) Konsumer dan Komersil

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Melakukan kegiatan pemasaran kredit, dana dan jasa (termasuk devisa dan surat kredit berjangka dalam negeri / SKBDN) dalam jangka memaksimalkan pendapatan.
- b. Melaporkan masalah - masalah perkreditan dalam rangka mendapatkan jalan keluar permasalahan yang ada.
- c. Melakukan pembinaan, pengawasan dan monitoring kredit yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari kredit direalisasi sampai dengan kredit dilunasi dalam rangka mendapatkan portofolio kredit yang berkembang sehat dan menguntungkan.

- d. Melengkapi dokumen kredit yang tertunda sesuai putusan penundaan Dokumen (PPND) dalam rangka menertibkan dokumentasi kredit.
- e. Memberikan rekomendasi atas usulan putusan kredit untuk mengklasifikasikan pinjaman - pinjaman sesuai dengan pinjaman tersebut.
- f. Melakukan kunjungan nasabah yang mengajukan pinjaman serta membuat laporan kunjungan nasabah yang telah mendapatkan tanggapan dari pejabat yang berwenang.
- g. Melaksanakan tugas - tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan..dalam rangka menunjang bisnis Kanca.

4.5.2 Bagian Operasional

1. Manajer Operasional

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Membantu Pimpinan Cabang (Pinca) dalam mempersiapkan RKA dalam rangka mencapai target bisnis yang telah diterapkan.
- b. Mendukung Pinca dalam membina dan mengkoordinasikan unit – unit kerja di bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan terutama yang terkait dengan bidang operasional dan pelayanan.
- c. Memfungsikan bawahannya dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik - baiknya bagi nasabah.
- d. Memastikan bahwa pengelolaan Kan Kanca, dan surat – surat berharga telah benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menjaga aset Bank.

- e. Memastikan bahwa setiap transaksi pembukuan tunai, Wiring dan pemindahbukuan sesuai wewenangnya telah disahkan dengan tepat dan benar untuk menghindari penyalahgunaan wewenang.
- f. Memastikan bahwa seluruh kegiatan rumah tangga telah berjalan efektif dan efisien untuk memperlancar operasional Kanca dan mengurangi kerugian yang mungkin timbul.
- g. Memastikan bahwa pelaksanaan fungsi Back Office di unit kerja di bawah Kanca telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menjaga kepentingan Bank.
- h. Memastikan bahwa semua pelaksanaan administrasi di Kanca telah berjalan sesuai dengan ketentuan" dalam rangka mengamankan kepentingan bank.
- i. Memastikan semua laporan untuk kepentingan intern dan ekstern telah dibuat dan dikirim tepat waktu dalam rangka menunjang pengambilan keputusan manajemen.
- j. Memastikan keamanan back up data telah dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelayanan nasabah dan menjaga kepentingan Bank.

2. Supervisor ADK

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Mengelola proses dan prosedur administrasi kredit
- b. Memantau portofolio kredit sesuai dengan informasi yang dibutuhkan manajemen.

- c. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan PTK (Putusan Kredit) terutama mengenai pemenuhan persyaratan kredit dan dokumentasi kredit dalam rangka menghindari resiko yang timbul.
- d. Memastikan pengelolaan Berkas 1 kredit telah dilaksanakan sesuai ketentuan dan standar yang berlaku.
- e. Memastikan bahwa perjanjian kredit telah dibuat sesuai dengan PTK.
- f. Memastikan bahwa asuransi kredit, asuransi kerugian dan asuransi jiwa yang berkaitan dengan kredit telah dikelola /diadministrasikan sesuai dengan ketentuan.
- g. Memastikan Offering Letter telah dibuat sesuai dengan PTK dalam menjamin kepastian hukum bagi bank dan debitur.
- h. Memastikan bahwa instruksi Pencairan Kredit (IPK) telah dibuat sesuai ketentuan yang berlaku.
- i. Memastikan bahwa aspek yuridis yang berkaitan dengan kredit telah diselesaikan dan memberikan perlindungan bagi pihak bank.
- j. Mengadministrasikan Penggunaan Delegasi Wewenang Kredit (PDWK) Pejabat Kredit Lini dikantor Cabang dan Unit Kerja dibawah kantor cabang guna menghindari penyalahgunaan wewenang.
- k. Membina dan menilai kerja semua personil yang menjadi bawahannya serta berperan aktif dalam peningkatan keterampilan, kemampuan dan perilaku bawahan.
- l. Menerbitkan instruksi pencairan kredit (IPK) setelah semua persyaratan kredit terpenuhi.

3. Staf ADK

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Menerima, meneliti dan mencatat setiap permohonan kredit sesuai dengan ketentuan.
- b. Menyiapkan dan mengisi formulir pengawasan ADK atas setiap permohonan kredit dalam rangka monitoring penyelesaian pemberian kredit oleh pejabat kredit ini.
- c. Memelihara dan mengerjakan Berkas pinjaman dengan rapi dan sesuai dengan ketentuan.
- d. Memelihara dan mengerjakan dokumentasi asuransi kredit, asuransi kerugian, asuransi jiwa yang berkaitan dengan kredit sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Mengidentifikasi dokumen kredit yang harus segera dipenuhi oleh nasabah.
- f. Menyiapkan perjanjian kredit dan dokumen - dokumen pendukung yang diperlukan untuk pembuatan perjanjian kredit notariil.
- g. Menyiapkan instruksi pencairan kredit untuk melaksanakan putusan kredit.
- h. Membantu nasabah dalam menyiapkan tanda setoran biaya dalam rangka realisasi kredit.
- i. Memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen kredit yang akan dicairkan.
- j. Melakukan tugas - tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan untuk menunjang bisnis kantor cabang BRI.

4. Supervisor Pelayanan Kas

Tugas dan tanggung jawab

- a. Memastikan bahwa setiap transaksi pembukuan tunai, kliring dan pemindahbukuan sesuai wewenangnya telah disahkan dengan tepat dan benar untuk menghindari penyalahgunaan wewenang.
- b. Memastikan bahwa semua pelaksanaan administrasi pada seluruh transaksi diteller telah berjalan sesuai dengan ketentuan dalam rangka mengamankan kepentingan Bank.
- c. Menindak lanjuti semua temuan audit yang berkaitan dengan transaksi kas untuk mengurangi resiko kerugian bagi Bank.

4.6 Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian

Dalam karakteristik responden ini, yang menjadi sampel penelitian adalah jumlah nasabah PT BRI (persero) Tbk. Cabang Gorontalo yakni sebesar 100 orang, sehingga dalam penentuan sampel ini maka responden dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan jenis pekerjaan.

Untuk lebih jelasnya dapat disajikan uraian mengenai deskripsi karakteristik responden yaitu sebagai berikut :

1. Deskripsi Responden Menurut Usia

Tabel 4.1

Proporsi Presentase Pengelompokkan Responden Menurut Usia

Usia	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
< 20 Tahun	4	4
20 – 29 Tahun	27	27
30 – 39 Tahun	62	62
>40 Tahun	7	7
Total Responden	100	100

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.1 diatas proporsi responden menurut usia yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah responden yang berumur antara 30 - 39 tahun yaitu sebesar 62 orang atau 62 %. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah adalah berumur antara 30 – 39 tahun.

2. Deskripsi Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Proporsi Presentase Pengelompokkan Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Laki-laki	47	47
Perempuan	53	53
Total Responden	100	100

Sumber : Data diolah

Dari tabel 4.2 Diatas, dari 100 responden terlihat didominasi oleh perempuan dimana terdapat 53 responden atau 53% dan sisanya 47% adalah laki-laki.

3. Deskripsi Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3

Proporsi Presentase Pengelompokkan Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
SD	4	4
SLTP	10	10
SLTA	22	22
Sarjana	50	50
Pasca Sarjana	14	14
Total Responden	100	100

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.3 yaitu proporsi persentase pengelompokkan responden menurut tingkat pendidikan maka sebagian besar responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah responden yang berpendidikan sarjana yaitu sebesar 50 orang atau 50%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar

tingkat pendidikan nasabah pada PT. BRI (persero) Tbk. Cabang Gorontalo adalah sarjana.

4. Deskripsi Jenis Pekerjaan

Tabel 4.4

Proporsi Presentase Pengelompokkan Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	23	23
PNS	33	33
Karyawan Swasta	11	11
Wiraswasta	14	14
Pensiunan	2	2
Profesional	10	10
Lain-lain	7	7
Total Responden	100	100

Sumber : Data diolah

Tabel 4.4 yaitu proporsi presentase pengelompokkan responden menurut jenis pekerjaan, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah yang memiliki pekerjaan sebagai PNS. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah PT. BRI (Persero) Tbk Cab Gorontalo adalah lebih banyak didominasi oleh PNS.

4.7 Analisis Deskripsi Kualitas Standar Layanan

Untuk menunjang kepuasan nasabah, maka upaya yang dilakukan oleh setiap perbankan adalah peningkatan kualitas pelayanan. Begitu pula upaya yang dilakukan oleh PT. BRI (Persero) Tbk Cab Gorontalo adalah penerapan dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas standar layanan meliputi *reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, dimana dalam peningkatan kualitas standar layanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Adapun dimensi kualitas standar layanan nasabah yang dapat meliputi *reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Reability* (Kehandalan)

Dimensi kehandalan berpengaruh dalam memberikan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 4.5

Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kehandalan (*Reability*)

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Nasabah BRI dapat menikmati layanan transaksi 24 jam Phone Banking	-	9 %	70 %	21%	-
2	Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	-	7 %	71%	21%	1 %
3	Kesiapan karyawan didalam melayani nasabah sangat baik	1 %	8 %	60 %	30 %	1 %
4	Karyawan BRI memberikan konsultasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk BRI	-	4 %	50 %	43 %	3 %

Sumber : Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.5 yakni deskripsi responden mengenai variable kehandalan (*reability*) maka untuk pertanyaan bahwa nasabah BRI dapat menikmati layanan transaksi 24 jam Phone Banking maka rata-rata responden memberikan jawaban netral 70%. Kemudian pertanyaan bahwa ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan maka rata-rata responden memberikan jawaban netral 71%, kesiapan karyawan didalam melayani nasabah sehingga rata-rata responden memberikan jawaban netral 60%,

dan pertanyaan bahwa Karyawan BRI memberikan konsultasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk BRI sehingga rata-rata responden memberikan jawaban netral 50%.

2. Assurance (jaminan)

Dimensi jaminan berpengaruh dalam memberikan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Gorontalo yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.6

Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Jaminan (Assurance)

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Adanya jaminan keamanan dalam melakukan berbagai layanan jasa Bank	1 %	1 %	55 %	42%	1 %
2	Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada para nasabah	-	3 %	56%	41%	-
3	Karyawan Bank BRI selalu membina hubungan yang baik dengan nasabah	-	3 %	53 %	52 %	2 %
4	Kompetensi/pengetahuan karyawan tentang produk sangat baik	-	3 %	44 %	53 %	-

Sumber : Data diolah

Tabel 4.6 yaitu deskripsi jawaban responden mengenai variabel *assurance*, maka untuk pertanyaan bahwa adanya jaminan keamanan dalam melakukan berbagai layanan jasa Bank, maka rata-rata responden memberikan jawaban netral 55%. Kemudian pertanyaan bahwa karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada para nasabah BRI maka rata-rata responden memberikan jawaban netral 56%. Karyawan BRI selalu membina hubungan yang baik dengan nasabah rata-rata responden memberikan jawaban 53%, Selanjutnya pertanyaan bahwa kompetensi/pengetahuan karyawan tentang produk BRI maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju 44%.

3. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dan keunggulan sarana dan prasarana fisik yang digunakan dalam memberikan layanan kepada nasabah.

Adapun yang menjadi indikator yang dapat meliputi :

- a. Peralatan yang moderen
- b. Fasilitas yang berya tarik visual
- c. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
- d. Penampilan luar fasilitas fisik perusahaan

Dimensi tanggapan responden mengenai bukti fisik yang dapat dilihat pada tabel 4.7 yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.7
Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Bukti Fisik(*Tangible*)

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Kondisi peralatan : peralatan yang dimiliki oleh BRI tergolong modern	-	3 %	62 %	34%	1 %
2	Kondisi karyawan dan gedung memberikan kenyamanan termasuk kebersihan fasilitas fisik	-	3 %	62%	35%	-
3	Kondisi sumber daya manusia mencerminkan kerapihan dan keramahan staf dan karyawan	-	2 %	46 %	52 %	1 %
4	BRI memiliki media transaksi seperti brosur dan formulir transaksi yang lengkap	-	3 %	37 %	57 %	3 %

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.7 yakni deskripsi tanggapan responden mengenai buktifisik (*tangible*) yang menunjukkan bahwa untuk pertanyaan bahwa kondisi peralatan : kemoderenan peralatan yang dimiliki oleh perusahaan maka sebagian besar responden memberikan jawaban netral 62%, kemudian untuk prtanyaan bahwa kondisi karyawan dan gedung : kenyamanan dan kebersihan fasilitas

fisik maka rata-rata responden memberikan jawaban netral sebesar 62%, selanjutnya pertanyaan bahwa kondisi sumber daya manusia : kerapuhan dan keramahan staf dan karyawan maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 46%, dan BRI memiliki media transaksi seperti brosur dan formulir transaksi yang lengkap maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 37%.

4. Komunikasi (*Empathy*)

Deskripsi jawaban responden mengenai *empathy* dapat dilihat pada table

4.8 berikut ini :

Tabel 4.8

Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Komunikasi(*Empathy*)

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Karyawan BRI memberikan perhatian yang lebih untuk nasabah	1 %	3 %	36 %	50%	10 %
2	Karyawan paham terhadap kebutuhan spesifik nasabah	-	1 %	32 %	60%	7 %
3	Bagi nasabah baru, karyawan BRI terlebih dahulu selalu menjelaskan keuntungan untuk semua produk BRI	-	3 %	35 %	54 %	8 %
4	Karyawan BRI melakukan komunikasi dengan nasabah, baik melalui surat menyurat maupun melalui hubungan telepon	-	-	49 %	50 %	1 %

Sumber : Data diolah

Tabel 4.8 yaitu deskripsi jawaban responden mengenai *empathy* maka untuk pertanyaan karyawan BRI memberikan perhatian yang lebih untuk nasabah maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 50%, Kemudian pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik nasabah maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 60%, selanjutnya untuk pertanyaan bagi nasabah baru, karyawan BRI terlebih dahulu selalu menjelaskan keuntungan untuk semua produk BRI maka rata-rata responden memberikan

jawaban setuju sebesar 54% dan karyawan BRI melakukan komunikasi dengan nasabah, baik melalui surat menyurat maupun melalui hubungan telepon maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 50%.

5. Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Deskripsi jawaban responden untuk variabel tanggapan dalam layanan nasabah pada PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Gorontalo dapat dilihat melalui tabel 4.9 berikut ini :

Tabel 4.9

Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Adanya kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah	-	2 %	63 %	35%	-
2	Tersedianya staf/karyawan untuk membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah	-	3 %	35 %	54%	8 %
3	Kecepat-tanggapan karyawan dalam melayani nasabah	-	2 %	38 %	51 %	9 %
4	Karyawan BRI senantiasa mempersiapkan administrasi maupun dana yang diperlukan nasabah	-	-	4 %	51 %	45 %

Sumber : Data diolah

Tabel 4.9 yakni deskripsi jawaban responden mengenai tanggapan *responsiveness* maka untuk pertanyaan adanya kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah maka rata-rata responden memberikan jawaban netral yaitu sebesar 63%. Pertanyaan bahwa ketersediaan staf/karyawan untuk membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 54%, kemudian pertanyaan bahwa kecepat-tanggapan karyawan dalam melayani nasabah maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 51% dan karyawan BRI senantiasa mempersiapkan administrasi maupun dana yang diperlukan nasabah maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 51%.

6. Deskripsi jawaban Responden mengenai Kepuasan Nasabah

Deskripsi jawaban responden untuk variabel kepuasan dalam layanan nasabah pada PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Gorontalo dapat dilihat melalui tabel 4.10 berikut ini :

Tabel 4.10
Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Layanan yang diberikan BRI sesuai dengan yang saya harapkan	1 %	3 %	36 %	50%	10 %
2	Bagi diri saya pihak BRI telah memberikan layanan terbaik	-	1 %	32 %	60%	7 %
3	Anda mengajak orang lain untuk ikut menggunakan layanan dari BRI	-	3 %	35 %	54 %	8 %
4	Dibandingkan dengan Bank lain saya lebih puas menjadi nasabah di BRI	-	2 %	38%	51 %	-

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.10 yaitu deskripsi jawaban responden mengenai kepuasan nasabah pada BRI maka pertanyaan bahwa layanan yang diberikan BRI sesuai dengan yang diharapkan maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju 50%, kemudian pertanyaan bahwa bagi diri saya pihak BRI telah memberikan layanan terbaik maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 60%. Kemudian pertanyaan bahwa saya telah membuat keputusan yang bijaksana untuk menggunakan layanan BRI maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu 54%, dan pertanyaan bahwa dibandingkan dengan Bank lain saya telah puas menjadi nasabah di BRI maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 51%.

4.8 Metode Analisis Data

4.8.1 Hasil Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X1,X2,X3,X4,X5) yang diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0, maka diperoleh hasil perhitungan regresi linear berganda sebagai berikut :

Tabel 4.11
Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.901	.758		2.507	.014
	REABILITY (X1)	.068	.040	.082	1.718	.089
	ASSURANCE (X2)	.225	.055	.262	4.108	.000
	TANGIBLE (X3)	.147	.054	.159	2.734	.007
	EMPATHY (X4)	.319	.067	.271	4.781	.000
	RESPONSIVENESS (X5)	.424	.053	.385	8.030	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : Data diolah SPSS 16.0 .2013

Setelah dilakukan pengujian analisis regresi berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0 yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.11 di atas, maka tahap berikut adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi berganda. Model regresi dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu kualitas standar pelayanan yang terdiri dari *reability, assurance, tangible, empathy*, dan *responsiveness* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Berdasarkan tabel 4.11 maka diperoleh persamaan regresi linear berganda untuk melihat pengaruh *reability, assurance,*

tangible, *emphathy*, dan *responsiviness* terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut:

$$Y = 1,901 + 0,068X_1 + 0,225X_2 + 0,147X_3 + 0,319X_4 + 0,424X_5$$

Persamaan regresi yang diperoleh dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Nilai konstanta pada persamaan ini sebesar 1,901 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya pelayanan jasa diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang dirasakan oleh nasabah.
2. Koefisien regresi variabel *reability* (X1) diperoleh sebesar 0,068, yang berarti setiap peningkatan variabel *reability* sebesar 1%, maka kepuasan nasabah meningkat 0,068 dengan asumsi variabel lainnya (*assurance*, *emphathy*, *tangible* dan *responsiveness*) konstan.
3. Koefisien regresi variabel *assurance*(X2) diperoleh sebesar 0,225 yang berarti setiap peningkatan variabel *assurance* sebesar 1%, maka kepuasan nasabah meningkat 0,225 dengan asumsi variabel lainnya (*reability*, *tangible*, *emphathy* dan *responsiveness*) konstan.
4. Koefisien regresi variabel *tangible*(X3) diperoleh sebesar 0,174 yang berarti setiap peningkatan variabel *tangible* sebesar 1%, maka kepuasan nasabah meningkat 0,147 dengan asumsi variabel lainnya (*reability*, *assurance*, *emphathy* dan *responsiveness*) konstan.
5. Koefisien regresi variabel *emphathy* (X4) diperoleh sebesar 0,319 yang berarti setiap peningkatan variabel *emphathy* sebesar 1%, maka kepuasan nasabah akan meningkat 0,319 dengan asumsi variabel lainnya (*reability*, *assurance*, *tangible* dan *responsiveness*) konstan.

6. Koefisien regresi variabel *responsiveness* (X5) diperoleh sebesar 0,424 yang berarti setiap peningkatan variabel *responsiveness* sebesar 1%, maka kepuasan nasabah meningkat 0,424 dengan asumsi variabel lainnya (*reability, assurance, tangible dan empathy*) konstan.

Hasil regresi berganda di atas menunjukkan bahwa variabel bebas yakni *reability, assurance, tangible, empathy* dan *responsiveness* berpengaruh positif terhadap variabel terikat yakni kepuasan nasabah. Di mana setiap kenaikan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti pula oleh kenaikan variabel terikat. Selain itu dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel bebas yang dominan adalah variabel *responsiveness* sebesar 0,424.

4.8.2 Uji Instrumen Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan atau mengukur sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Adapun kriteria pengujian validitas adalah dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel}

Jika, $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti Valid, sebaliknya

$r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak Valid

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat(Y) maupun variabel bebas (X1,X2,X3,X4,X5) yang diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0, maka diperoleh hasil perhitungan uji

validitas instrument pertanyaan masing-masing variabel sebagai berikut dengan mengacu pada r_{tabel} yang telah ditentukan untuk 100 responden = 0,197:

1. Uji Validitas Variabel X1 (Kehandalan/*Reability*)

Variabel kehandalan/*reability* terdiri atas 4 item pertanyaan, dengan menggunakan program SPSS 16 hasil uji validitas variabel kehandalan/*reability* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12: Hasil Pengujian Validitas Variabel X1 (Kehandalan/*Reability*)

Item Pertanyaan	R_{hitung}	R_{Tabel}	Status
P1	0,724	0,197	Valid
P2	0,766	0,197	Valid
P3	0,847	0,197	Valid
P4	0,768	0,197	Valid

Sumber: *Data diolah SPSS 16.0 .2013*

Berdasarkan status pada tabel 4.12 dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kehandalan/*reability* valid, hal ini sebagaimana terlihat dari nilai r_{hitung} dari semua item pertanyaan lebih besar dari nilai r_{tabel} yang telah ditentukan yaitu 0.197. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan tersebut telah menunjukkan tingkat ketepatan yang cukup baik dan dapat digunakan untuk mengukur variabel kehandalan/*reability*.

2. Uji Validitas Variabel X2 (Jaminan/*Assurance*)

Variabel Jaminan/*Assurance* terdiri atas 4 item pertanyaan, dengan menggunakan program SPSS 16 hasil uji validitas variabel kehandalan/*reability* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.13: Hasil Pengujian Validitas Variabel X2
(Jaminan/*Assurance*)**

Item Pertanyaan	R_{Hitung}	R_{Tabel}	Status
P1	0,774	0,197	Valid
P2	0,855	0,197	Valid
P3	0,776	0,197	Valid
P4	0,685	0,197	Valid

Sumber: *Data diolah SPSS 16.0 .2013*

Berdasarkan status pada tabel 4.13 dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel Jaminan/*Assurance* valid, hal ini sebagaimana terlihat dari nilai r_{hitung} dari semua item pertanyaan lebih besar dari nilai r_{tabel} yang telah ditentukan yaitu 0.197. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan tersebut telah menunjukkan tingkat ketepatan yang cukup baik dan dapat digunakan untuk mengukur variabel Jaminan/*Assurance*.

3. Uji Validitas Variabel X3 (Bukti Fisik/*Tangible*)

Variabel bukti fisik/*tangible* terdiri atas 4 item pertanyaan, dengan menggunakan program SPSS 16 hasil uji validitas variabel kehandalan/*reability* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.14: Hasil Pengujian Validitas Variabel X3
(Bukti Fisik/*Tangible*)**

Item Pertanyaan	R_{Hitung}	R_{Tabel}	Status
P1	0,700	0,197	Valid
P2	0,761	0,197	Valid
P3	0,727	0,197	Valid
P4	0,747	0,197	Valid

Sumber: *Data diolah SPSS 16.0 .2013*

Berdasarkan status pada tabel 4.14 dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel bukti fisik/*tangible* valid,

hal ini sebagaimana terlihat dari nilai r_{hitung} dari semua item pertanyaan lebih besar dari nilai r_{tabel} yang telah ditentukan yaitu 0.197. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan tersebut telah menunjukkan tingkat ketepatan yang cukup baik dan dapat digunakan untuk mengukur variabel bukti fisik/*tangible*.

4. Uji Validitas Variabel X4 (Komunikasi/*Empathy*)

Variabel komunikasi/*empathy* terdiri atas 4 item pertanyaan, dengan menggunakan program SPSS 16 hasil uji validitas variabel kehandalan/*reability* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15: Hasil Pengujian Validitas Variabel X4 (Komunikasi/*Empathy*)

Item Pertanyaan	R_{hitung}	R_{Tabel}	Status
P1	0,600	0,197	Valid
P2	0,410	0,197	Valid
P3	0,585	0,197	Valid
P4	0,396	0,197	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 16.0 .2013

Berdasarkan status pada tabel 4.15 dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel komunikasi/*empathy* valid, hal ini sebagaimana terlihat dari nilai r_{hitung} dari semua item pertanyaan lebih besar dari nilai r_{tabel} yang telah ditentukan yaitu 0.197. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan tersebut telah menunjukkan tingkat ketepatan yang cukup baik dan dapat digunakan untuk mengukur variabel komunikasi/*empathy*.

5. Uji Validitas Variabel X5 (Cepat Tanggap/*Responsiveness*)

Variabel cepat tanggap/*responsiveness* terdiri atas 4 item pertanyaan, dengan menggunakan program SPSS 16 hasil uji validitas variabel kehandalan/*reability* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16: Hasil Pengujian Validitas Variabel X5 (Cepat Tanggap/*Responsiveness*)

Item Pertanyaan	R_{Hitung}	R_{Tabel}	Status
P1	0,506	0,197	Valid
P2	0,667	0,197	Valid
P3	0,667	0,197	Valid
P4	0,396	0,197	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 16.0 .2013

Berdasarkan status pada tabel 4.16 dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel cepat tanggap/*responsiveness* valid, hal ini sebagaimana terlihat dari nilai r_{hitung} dari semua item pertanyaan lebih besar dari nilai r_{tabel} yang telah ditentukan yaitu 0.197. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan tersebut telah menunjukkan tingkat ketepatan yang cukup baik dan dapat digunakan untuk mengukur variabel cepat tanggap/*responsiveness*.

6. Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Variabel kepuasan nasabahterdiri atas 4 item pertanyaan, dengan menggunakan program SPSS 16 hasil uji validitas variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.17: Hasil Pengujian Validitas Variabel Y
(Kepuasan Nasabah)**

Item Pertanyaan	R_{Hitung}	R_{Tabel}	Status
P1	0,601	0,197	Valid
P2	0,370	0,197	Valid
P3	0,606	0,197	Valid
P4	0,665	0,197	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 16.0 .2013

Berdasarkan status pada tabel 4.17 dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan nasabah valid, hal ini sebagaimana terlihat dari nilai r_{hitung} dari semua item pertanyaan lebih besar dari nilai r_{tabel} yang telah ditentukan yaitu 0.197. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan tersebut telah menunjukkan tingkat ketepatan yang cukup baik dan dapat digunakan untuk mengukur variabel kepuasan nasabah.

4.8.3 Uji Instrumen Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurannya relatif sama maka alat ukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai *alpha Cronbach* jika nilai Alpha melebihi atau sama dengan 0,6 maka pertanyaan variabel tersebut reliabel dan sebaliknya. Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X1,X2,X3,X4,X5) yang diolah dengan menggunakan

bantuan program SPSS 16.0, maka diperoleh hasil perhitungan uji Realibilitas masing-masing variabel sebagai berikut dengan mengacu pada nilai $\alpha = 0,6$.

Tabel 4.18: Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Status
Variabel X1 (Kehandalan/ <i>Reability</i>)	0.808	Reliabel
Variabel X2 (Jaminan/ <i>Assurance</i>)	0.806	Reliabel
Variabel X3 (Bukti Fisik/ <i>Tangible</i>)	0.792	Reliabel
Variabel X4 (Komunikasi/ <i>Empathy</i>)	0.631	Reliabel
Variabel X5 (Tanggap/ <i>Responsiveness</i>)	0.693	Reliabel
Variabel Y (Kepuasan Nasabah)	0.693	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS 16.0 .2013

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel *reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* dan kepuasan nasabah memiliki status reliabel. Hal ini dikarenakan nilai *Alpha Cronbach* variabel tersebut lebih besar dari 0,6. Yang artinya instrumen yang digunakan tersebut telah menunjukkan kekonsistenan pengukuran pada semua respondennya. Kondisi ini juga memberikan arti bahwa seluruh variabel tersebut dapat digunakan pada analisis selanjutnya.

4.8.4 Uji F (Serentak)

Uji simultan atau uji F merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji signifikan pengaruh variabel kualitas jasa yang terdiri atas *reability*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *responsiveness*, serta bersama-sama terhadap variabel kepuasan nasabah. Adapun tahap-tahap yang dilakukan dalam pengujian hipotesis dengan uji F adalah sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis

H_0 = kualitas layanan secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H_1 = kualitas layanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Tingkat signifikan

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$)

3. Menentukan F tabel

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% dengan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$, df dapat ditentukan dengan persamaan sebagai berikut :

$$df_1 = n - k = 100 - 5 = 95$$

$$df_2 = k - 1 = 5 - 1 = 4$$

Keterangan : n= Sampel dan k=jumlah variabel X

Maka F tabel = 2,47

4. Menentukan F Hitung

$$F_{hitung} = 111,487$$

5. Kriteria Pengujian

H_0 ditolak bila $sig. > 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 diterima bila $sig. \leq 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{table}$

6. Membandingkan F hitung dan F tabel

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel bahwa hasil dari F_{hitung} yaitu sebesar 111,487 dan F tabel 2,47. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Y, hal ini menunjukkan bahwa perubahan

naik turunya variabel kualitas layanan berpengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Adapaun hasil dari uji F diperoleh dengan alat bantu Program SPSS versi 16, seperti terlihat pada tabel 4,19 di bawah ini:

Tabel 4.19 Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	195.237	5	39.047	111.487	.000 ^a
	Residual	32.923	94	.350		
	Total	228.160	99			

a. Predictors: (Constant), RESPONSIVENESS, TANGIBLE, REABILITY, EMPATHY, ASSURANCE

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : Data diolah SPSS 16.0 .2013

Berdasarkan hasil regresi dari tabel di atas menunjukkan Fhitung sebesar 111,487 sedangkan hasil Ftabel 2,47. Hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($111,487 > 2,47$) signifikan. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

4.8.5 Uji T (Parsial)

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara sendiri-sendiri variabel X terhadap variabel Y, dimana telah ditentukan $T_{tabel} = n - k = 100 - 5 = 95$. Maka diperoleh $T_{tabel} = 1,661$

Tabel 4.20 Hasil Uji T

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.901	.758		2.507	.014
	REABILITY	.068	.040	.082	1.718	.0089
	ASSURANCE	.225	.055	.262	4.108	.000
	TANGIBLE	.147	.054	.159	2.734	.007
	EMPATHY	.319	.067	.271	4.781	.000
	RESPONSIVENESS	.424	.053	.385	8.030	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : Data diolah SPSS 16.0 .2013

Berdasarkan tabel 4.20, hasil uji t dari *reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness* diperoleh nilai sig. lebih kecil (<) dari 0,05 dan t hitung > t tabel, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa *reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial diterima.

Hasil pengujian pengaruh setiap variabel yang terlibat (*reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kehandalan/*Reability* terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil analisis diperoleh nilai t hitung (1,718) jika dibandingkan dengan nilai t tabel (1,661), maka t-hitung yang diperoleh jauh lebih besar dari nilai t-tabel sehingga H_0 ditolak, sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara variabel kehandalan dengan tingkat kepuasan nasabah dan menunjukkan X_1 berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Jaminan/*Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil analisis diperoleh nilai t hitung (4,108) jika dibandingkan dengan nilai t tabel (1,661), maka t-hitung yang diperoleh jauh lebih besar dari nilai t-tabel sehingga H_0 ditolak. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara variabel jaminan dengan tingkat kepuasan nasabah dan menunjukkan X_2 berpengaruh signifikan terhadap tingkatkepuasan nasabah.

3. Pengaruh Bukti Fisik/*Tangible* terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil analisis diperoleh nilai t hitung (2,734) jika dibandingkan dengan nilai t tabel (1,661), maka t-hitung yang diperoleh jauh lebih besar dari nilai t-tabel sehingga H_0 ditolak. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara variabel kehandalan dengan tingkat kepuasan nasabah dan menunjukkan X_3 berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

4. Pengaruh Komunikasi/*Empathy* terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil analisis diperoleh nilai t hitung (4,781) jika dibandingkan dengan nilai t tabel (1,661), maka t-hitung yang diperoleh jauh lebih besar dari nilai t-tabel sehingga H_0 . Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara variabel jaminan dengan tingkat kepuasan nasabah dan menunjukkan X_4 berpengaruh signifikan terhadap tingkatkepuasan nasabah.

5. Pengaruh Cepat Tanggap/*Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil analisis diperoleh nilai t hitung (8,030) jika dibandingkan dengan nilai t tabel (1,661), maka t-hitung yang diperoleh jauh lebih besar dari nilai t-tabel sehingga H_0 ditolak. dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara

Sehingga dapat variabel jaminan dengan tingkat kepuasan nasabah dan menunjukkan X4 berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

4.9 Pembahasan

Kualitas pelayanan dewasa ini telah menjadi suatu faktor yang sangat dominan dan penting terhadap keberhadilan suatu perusahaan (bank), baik itu yang bergerak dibidang jasa maupun dibidang non jasa. Unsur pelayanan sangat penting dalam mempengaruhi citra perusahaan di mata konsumen. Dengan kata lain nasabah akan berkurang ataupun hilang jika tidak ada pelayanan yang baik. Karena sekarang ini jarang sekali ada perusahaan yang benar-benar manufaktur murni bahkan beberapa menjadikan jasa sebagai keuntungan tambahan.

Kompleksitas persaingan suatu industri jasa menyebabkan setiap industri harus selalu berusaha meningkatkan kualitasnya agar citra yang baik, yang dipersepsikan nasabah dapat terwujud. Kualitas pelayanan yang akan dipenuhi harus dilihat dari sudut pandang nasabah, karena pada hakekatnya merupakan penilai terakhir dari kualitas pelayanan. Untuk itu diperlukan suatu sistem yang ditujukan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan penyedia jasa (pihak bank) untuk memahami harapan nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, di mana pihak bank berusaha memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan sehingga dapat memberikan citra yang baik berdasarkan persepsi nasabah.

4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian secara simultan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Gorontalo. Hal ini sebagai mana dibuktikan dengan pengujian hipotesis dengan uji F dimana nilai $F_{hitung} >$ dari nilai $F_{tabel}(111,487 > 2,47)$ signifikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas jasa/layanan yang terdiri atas *reability, assurance, tangible, empathy, responsiveness* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi standar kinerja bagi perusahaan jasa dalam hal ini PT BRI Cabang Gorontalo dan merupakan faktor terpenting bagi kepuasan nasabah.

Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti bahwa kepuasan nasabah adalah hal yang utama. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dan fasilitas yang baik untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada serta untuk mendapatkan calon nasabah. BRI yang merupakan salah satu bank yang terpercaya dan memiliki jaringan yang terluas, saat ini memiliki beberapa produk unggulan yang dapat bersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan kepada masyarakat. Bank BRI cabang Gorontalo telah memiliki standar layanan tersendiri untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanaannya, hal ini dilakukan agar nasabah yang merasa puas, sehingga loyal terhadap bank ini sehingga nasabah menggunakan serta

memanfaatkan kembali. Jika nasabah puas maka yang diharapkan oleh bank adalah perekomendasi ke rekannya yang lain untuk menggunakan jasa BRI dan meningkatkan proporsi pembelanjaan layanan bank.

4.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah

Secara parsial bahwa kualitas jasa/layanan yang terdiri atas *reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness* secara individual mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gorontalo. Adapun pembahasan secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Keandalan/*Reability* terhadap Kepuasan Nasabah

Realibility (Keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan memberikan kemampuan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat, dan memuaskan, kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan. Sikap yang simpati, dan dengan akurasi yang tinggi

Dari hasil analisis diperoleh nilai t hitung (1,718) jika dibandingkan dengan nilai t tabel (1,661), maka t -hitung yang diperoleh jauh lebih besar dari nilai t -tabel sehingga H_0 ditolak, sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara variabel keandalan dengan tingkat kepuasan nasabah dan menunjukkan X_1 berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan teori,

dijelaskan bahwa *reability* merupakan bagian dari kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Secara logika apabila tingkat kualitas jasa meningkat, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Hal ini terjadi karena nasabah merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapannya.

2. Pengaruh Jaminan/*Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah

Assurance (Jaminan) yaitu pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri. *Assurance* (keyakinan/jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopansantunan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan.

Dari hasil analisis diperoleh nilai t hitung (4,108) jika dibandingkan dengan nilai t tabel (1,661), maka t -hitung yang diperoleh jauh lebih besar dari nilai t -tabel sehingga H_0 ditolak. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara variabel jaminan dengan tingkat kepuasan nasabah dan menunjukkan X^2 berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan teori, dijelaskan bahwa *assurance* merupakan bagian dari kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Secara logika apabila tingkat kualitas jasa meningkat, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Hal ini terjadi karena nasabah merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapannya.

3. Pengaruh Bukti Fisik/*Tangible* terhadap Kepuasan Nasabah

Tangible (Bukti Fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Secara parsial kualitas maka t -hitung yang diperoleh jauh lebih besar dari nilai t -tabel sehingga H_0 ditolak. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara variabel kehandalan dengan tingkat kepuasan. Berdasarkan teori, dijelaskan bahwa *tangible* merupakan bagian dari kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Secara logika apabila tingkat kualitas jasa meningkat, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Hal ini terjadi karena nasabah merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapannya.

4. Pengaruh Komunikasi/*Empathy* terhadap Kepuasan Nasabah

Empathy (komunikasi) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual antar pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.

Dari hasil analisis diperoleh nilai hitung (4,781) jika dibandingkan dengan nilai t tabel (1,661), maka t-hitung yang diperoleh jauh lebih besar dari nilai t-tabel sehingga H_0 . Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara variabel jaminan dengan tingkat kepuasan nasabah dan menunjukkan X^2 berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan teori, dijelaskan bahwa *Empathy* merupakan bagian dari kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Secara logika apabila tingkat kualitas jasa meningkat, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Hal ini terjadi karena nasabah merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapannya.

5. Pengaruh Cepat Tanggap/*Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah

Responsiveness (cepat tanggap) yaitu kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah. Dengan keinginan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas

Dari hasil analisis diperoleh nilai hitung (8,030) jika dibandingkan dengan nilai t tabel (1,661), maka t-hitung yang diperoleh jauh lebih besar dari nilai t-tabel sehingga H_0 ditolak. dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara Sehingga dapat variabel jaminan dengan tingkat kepuasan nasabah dan menunjukkan X^2 berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan teori, dijelaskan bahwa *Responsiveness* merupakan bagian dari

kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Secara logika apabila tingkat kualitas jasa meningkat, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Hal ini terjadi karena nasabah merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapannya.

This document was created using
Smart PDF Creator
To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu:

1. Berdasarkan hasil analisis koefisien regresi antara dimensi kualitas standar layanan terhadap kepuasan nasabah semuanya positif. Dimana pengaruh perubahan naik/turunnya variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dimensi kualitas layanan yang meliputi keandalan, jaminan, bukti fisik, komunikasi dan tanggapan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.
2. Variabel kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah cepat tanggap (*responsiveness*), karena memiliki nilai t hitung yang paling besar dibanding dengan variabel lainnya yakni sebesar 8,030.

5.2 Saran

Dari hasil simpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang penulis dapat sebagai bahan pertimbangan bagi pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo adalah sebagai berikut :

1. Disarankan kepada perusahaan agar dalam memberikan layanan kepada nasabah, hendaknya tetap mempertahankan faktor-faktor dimensi standar

layanan yang meliputi keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*) dan cepat tanggap (*responsiveness*).

2. Mengingat bahwa *responsiveness* merupakan variabel yang paling dominan, maka disarankan kepada perusahaan untuk meningkatkan sikap cepat tanggap terhadap kebutuhan nasabah.

This document was created using
Smart PDF Creator
To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono**, 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono**, 2002, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Freddy Rangkuti**, 2004, *Riset Pemasaran*. Cetakan Kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ghozali**, Imam. 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kasmir**, 2005, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo persada.
- Kasmir**, 2004, *Pemasaran Bank*, Prenada Media, Jakarta.
- Kotler**, Philip 2007, Alih Bahasa: **Benyamin Molan**; Penyunting: **Bambang Sarwiji, SE**; **Manajemen Pemasaran**, edisi 12 Jilid 2; PT.INDEKS, Jakarta.
- Kotler**, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh, Penerbit : PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip & Gery Armstrong**, 1997, Alih Bahasa; **Alexander Sindoro**, Penyunting; **Benyamin Molan**, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Jilid dua, Prenhalindo, Jakarta.
- Nurdiyantoro**, Burhan, Gunawan dan Marzuki. 2004. *Statistik Terapan : Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Cetakan Ketiga (Revisi). Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Riduawan dan Akdom**, Rumusan dan Data Dalam Analisis Statistik, cetakan kedua, penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Sugiono**, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan keenam, Bandung : Penerbit CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra**, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Umar, Husein**, 2005, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Usman**. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Amara Books. Yogyakarta.

LAMPIRAN

This document was created using
Smart PDF Creator

To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com

LAMPIRAN 1**KUISIONER**

Kepada Yth : Bapak/Ibu/Sdr/i Responden

Salam Sejahtera,

Dalam rangka penyelesaian studi pada sebuah perguruan tinggi di Gorontalo, dengan biodata sebagai berikut :

Nama : Poetri Citra Pertiwi

NIM : 931411230

Alamat : Jln Pinang Timur Blok C 5/15 Kel Pulubala Kec Kota tengah.

Universitas Negeri Gorontalo, Fakultas Ekonomi Bisnis, Jurusan Manajemen.

Pada saat ini sedang menyusun Tugas Akhir dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS STANDAR LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BRI (PERSERO) Tbk. CABANG GORONTALO”

Sangat mengharapkan partisipasi anda untuk dapat meluangkan sedikit waktu dan dapat membantu saya dalam menjawab beberapa pertanyaan. Adapun pertanyaan mengenai identitas responden yang ada di dalam kuesioner ini bersifat pertanyaan tertutup, maka identitas responden akan dirahasiakan.

SURVEY PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT. BRI (PERSERO) Tbk. CABANG GORONTALO

Pertanyaan Seputar Responden

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan mengisi titik-titik yang ada atau memberikan tanda benar (√) pada jawaban yang dipilih.

1. Usia : a. <20 tahun c. 30 – 39 tahun
 b. 20 – 29 tahun d. >40 tahun
2. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
3. Pendidikan Terakhir : a. SD b. SLTP c. SLTA
 d. Sarjana e. Pasca Sarjana
4. Profesi/Pekerjaan Anda : a. Pelajar/Mahasiswa b. PNS
 c. Karyawan Swasta d. Wiraswasta
 e. Pensiunan f. Profesional
 g. Lain-lain, sebutkan

Petunjuk :

Bacalah dengan baik semua pernyataan yang ada. Isilah pertanyaan dengan memberi tanda benar (√) pada jawaban yang menurut anda sesuai atas kualitas standar layanan yang diberikan PT. BRI (persero) Tbk. Cab Gorontalo.

NO	PERNYATAAN	TANGGAPAN RESPONDEN				
		STS	TS	N	S	SS
KEHANDALAN (REABILITY)						
1	Nasabah Bank BRI dapat menikmati layanan transaksi 24 jam Phone Banking					
2	Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
3	Kesiapan karyawan didalam melayani nasabah sangat baik					
4	Karyawan Bank BRI memberikan konsultasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk BRI					
JAMINAN (ASSURANCE)						
1	Adanya jaminan keamanan dalam melakukan berbagai layanan jasa Bank					
2	Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada para nasabah					
3	Karyawan Bank BRI selalu membina hubungan yang baik dengan nasabah					
4	Kompetensi/pengetahuan karyawan tentang produk sangat baik					
BUKTI FISIK (TANGIBLE)						
1	Kondisi peralatan : peralatan yang dimiliki oleh perusahaan/Bank BRI tergolong modern					
2	Kondisi karyawan dan gedung memberikan kenyamanan termasuk kebersihan fasilitas fisik					
3	Kondisi sumber daya manusia mencerminkan kerapihan dan keramahan staf dan karyawan					
4	Bank BRI memiliki media transaksi seperti brosur dan formulir transaksi yang lengkap					
KOMUNIKASI (EMPATHY)						
1	Karyawan Bank BRI memberikan perhatian yang lebih untuk nasabah					
2	Karyawan paham terhadap kebutuhan spesifik nasabah					
3	Bagi nasabah baru, karyawan Bank BRI terlebih dahulu selalu menjelaskan keuntungan untuk semua produk Bank BRI					
4	Karyawan Bank BRI melakukan komunikasi dengan nasabah, baik melalui surat menyurat maupun melalui hubungan telepon					
CEPAT TANGGAP (RESPONSIVENESS)						
1	Adanya kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah					
2	Tersedianya staf/karyawan untuk membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah					
3	Kecepat-tanggapan karyawan dalam melayani nasabah					
4	Karyawan Bank BRI senantiasa mempersiapkan administrasi maupun dana yang diperlukan nasabah					
KEPUASAN NASABAH						
1	Layanan yang diberikan BRI sesuai dengan yang saya harapkan					
2	Bagi diri saya pihak BRI telah memberikan layanan terbaik					
3	Anda mengajak orang lain untuk ikut menggunakan layanan dari BRI					
4	Dibandingkan dengan Bank lain saya lebih puas menjadi nasabah di BRI					

This document was created using
Smart PDF Creator

To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com