

**PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPR BKK  
PURWOKERTO KANTOR CABANG TAMBAK**

Yulia Eka Susanti <sup>1</sup>, Sopi <sup>2</sup>, Az Zahra Zaen Ma'mun <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Pegawai PT BRR BKK Purwokerto KC Tambak, <sup>2</sup>Dosen Tetap STIE Semarang,

<sup>3</sup>Mahasiswa STIE Semarang

[sopisiyad@gmail.com](mailto:sopisiyad@gmail.com), [azzahrazenmamun@gmail.com](mailto:azzahrazenmamun@gmail.com)

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih mendalam berkaitan dengan : Kepercayaan, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi hal yang sangat urgent terlebih untuk lembaga keuangan ( perbankan ). Permasalahan penelitian apakah Kepercayaan, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh dalam menentukan Kepuasan nasabah dan tujuannya untuk mengetahui apakah Kepercayaan, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah.*

*Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah baru PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak periode Bulan Oktober Tahun 2021 sebanyak 390 (Tiga ratus sembilan puluh) nasabah. Dalam penelitian diabil samapel dengan menggunakan slovin dan samapelnya sebanyak 80 responden, pengabilan sampel menggunakan Accidental sampling. Analisa data menggunakan regresi berganda, uji hipotesis t dan F, R square dengan bantuan aplikasi SPSS*

*Hasil penelitian berdasarkan olah data diperoleh hasil uji t variabel faktor kepercayaan ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  -0,283 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,665. Hal ini berarti  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sedangkan signifikansi 0,778 dimana nilai ini  $> 0,05$ . Oleh karena nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (-0,283  $<$  1,665) tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor kepercayaan dengan kepuasan nasabah. Variabel faktor fasilitas ( $X_2$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  4,715 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,665. Hal ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sedangkan signifikansi 0,000 dimana nilai ini  $< 0,05$ . Oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (4,715  $>$  1,665) terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor fasilitas dengan kepuasan nasabah. Variabel faktor kualitas pelayanan ( $X_3$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  8,442 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,665. Hal ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sedangkan signifikansi 0,000 dimana nilai ini  $< 0,05$ . Oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (8,442  $>$  1,665) terdapat pengaruh signifikan antara faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Dari Uji Anova nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  adalah 155,128  $>$  2,72 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih  $< 0,05$  berarti model tersebut adalah fit. Koefisien determinasi dapat dilihat R square sebesar 0,860. Bahwa variabel kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 86% , sisanya variabel lain.*

*Berdasarkan hasil penelitian, maka PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak perlu memperhatikan faktor Kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan dengan seksama agar kepuasan nasabah meningkat.*

*Kata Kunci: Pengaruh kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah*

### **ABSTRACT**

*This study aims to find out more deeply related to: Trust, Facilities, and Service Quality towards Customer Satisfaction. Customer satisfaction is very urgent, especially for financial institutions (banking). The research problem is whether Trust, Facilities, and Service Quality have an influence in determining Customer Satisfaction and the aim is to find out whether Trust, Facilities, and Service Quality have an influence on Customer Satisfaction.*

*The method in this study uses a quantitative approach using multiple linear regression analysis. In this study, the population was new customers of PT. BPR BKK Purwokerto Tambak Branch Office for the period of October 2021, as many as 390 (three hundred and ninety) customers. In the study, samples were taken using slovin and the sample was 80 respondents, sampling using Accidental sampling. Data analysis using multiple regression, t and F hypothesis tests, R square with the help of SPSS application*

*The results of the study based on data processing obtained the results of the t test of the trust factor variable (X1) obtained a t count value of -0.283 and a t table of 1.665. This means that t count < t table while the significance is 0.778 where this value is > 0.05. Therefore, the t count value < t table (-0.283 < 1.665) there is no significant influence between the trust factor and customer satisfaction. The facility factor variable (X2) obtained a t count value of 4.715 and a t table of 1.665. This means that t count > t table while the significance is 0.000 where this value is < 0.05. Therefore, the t count value > t table (4.715 > 1.665) there is a significant influence between the facility factor and customer satisfaction. The service quality factor variable (X3) obtained a t-value of 8.442 and a t-table of 1.665. This means that t-value > t-table while the significance is 0.000 where this value is < 0.05. Therefore, the t-value > t-table (8.442 > 1.665) there is a significant influence between the service quality factor and customer satisfaction. From the Anova test, the F-value > F-table is 155.128 > 2.72 with a significance level of 0.000. Because the probability (0.000) is much more < 0.05, it means that the model is fit. The coefficient of determination can be seen from the R square of 0.860. That the variables of trust, facilities and service quality are able to explain customer satisfaction by 86%, the rest are other variables.*

*Based on the results of the study, PT. BPR BKK Purwokerto Tambak Branch Office needs to pay close attention to the Trust, facilities and service quality factors so that customer satisfaction increases.*

*Keywords: The influence of trust, facilities and service quality on customer satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang Masalah**

Lembaga keuangan bank adalah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan kembali dana kepada masyarakat bagi yang membutuhkan dan memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan (Ismail, 2014). Dengan demikian bank sebagai suatu badan yang berfungsi sebagai perantara keuangan (*Financial Intermediary*) dari dua pihak, yaitu pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*) dan pihak yang kekurangan dana (*Deficit Unit*) (Hardiyoko, 2009).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas diantaranya kepercayaan.

Faktor kepercayaan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang pengguna jasa. Morman (dalam Abdurrahman, 2012) mendefinisikan bahwa kepercayaan (*trust*) sebagai kemauan untuk bergantung pada penjual yang dapat dipercaya. Salah satu faktor yang mempengaruhi pada keputusan pembelian untuk membeli suatu produk adalah kepercayaan. Koufaris dan Hampton Sosa (2004) menyatakan bahwa kepercayaan akan jasa merupakan salah satu faktor kunci dalam melakukan kegiatan pelayanan jasa. Kepercayaan merupakan salah satu pondasi dari bisnis apapun, suatu transaksi bisnis antara dua belah pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing pihak saling mempercayai. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain/mitra bisnis, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi kepuasan adalah faktor fasilitas. Faktor fasilitas mampu meningkatkan kepuasan. Tjiptono (2011) menjelaskan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan. Fasilitas layanan merupakan dimensi penilaian terhadap kepuasan. Fasilitas merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam usaha jasa, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh pengguna jasa, karena dalam instansi yang bergerak dalam jasa, penilaian konsumen terhadap suatu instansi didasari atas apa yang mereka peroleh setelah menggunakan jasa. Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa dan erat kaitannya dengan pembentukan persepsi konsumen, dengan adanya fasilitas yang baik maka konsumen akan tertarik dengan jasa yang ditawarkan dan melakukan pembelian jasa yang ditawarkan tersebut.

Dan kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang pengguna jasa. Pengguna jasa (nasabah) tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut (Gronross 2000). Kotler dan Keller (2012) berpendapat bahwa perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).

Penelitian terdahulu tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan memiliki perbedaan Penelitian Lutfiyani dan Soliha (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah. Berbeda dengan penelitian Artika (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan Nasabah. Penelitian Niel Dhesta Cavalera dan Euis Soliha (2019) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin (2021) kepercayaan berpengaruh

positif terhadap kepuasan nasabah. Berbeda dengan penelitian Hartina (2018) bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Prasetyo dan Maharani (2021) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berbeda dengan penelitian Ihwan Arifin (2018) bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Perkembangan dunia perbankan dapat dilihat dari makin menjamurnya lembaga-lembaga keuangan di Indonesia. Beberapa diantaranya Bank pemerintah, Bank daerah, Bank swasta, Bank Internasional dan Bank Pembiayaan Rakyat. Bahkan kini, perbankan sudah di meriahkan dengan hadirnya bank berbasis hukum islam yang disebut bank. Bank menurut hukumnya dibagi menjadi bank konvensional dan Bank syariah. Kenyataan ini mengakibatkan persaingan antar bank semakin sengit. Masing-masing bank ingin menjaring nasabah sebesar-besarnya guna mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya (Swastha, 2007).

Bank, menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk simpanan dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Komarudin, 2004). Dari uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya usaha perbankan selalu berkaitan dengan masalah keuangan. Usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan. Sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari kedua kegiatan tersebut.

PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak terus meningkatkan pelayanan, akan tetapi pada tahun 2021 masih terdapat keluhan Nasabah. Berikut data keluhan nasabah pada PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak:

Tabel 1.1.  
Data Jumlah Keluhan Nasabah  
Pada PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak Tahun 2021

Periode	Jumlah Keluhan	Keterangan (Keluhan)
Januari	4	Proses pengajuan pinjaman lama, petugas kurang ramah dan ruang tunggu kurang nyaman
Februari	1	Tempat kurang bersih
Maret	2	Ruang tunggu berisik dan petugas kurang ramah
April	2	Proses pengajuan pinjaman yang lama dan pelayanan oleh petugas kurang ramah
Mei	3	Ruang tunggu kurang dingin, proses pengajuan pinjaman lama dan petugas kurang ramah
Juni	4	Lahan parkir penuh, antrean lama, petugas kurang ramah, ruang tunggu kurang nyaman
Juli	6	Ruang tunggu kurang dingin, parkir kurang luas, proses pinjaman lama, antrean lama, petugas kurang ramah dan toilet kurang bersih
Agustus	4	Toilet kurang bersih, petugas kurang ramah, parkir penuh, ruang tunggu berisik

September	3	Parkir penuh, ruang tunggu kurang bersih dan antrean lama
Oktober	7	Ruang tunggu kurang nyaman, parkir penuh, dan petugas kurang ramah.
November	5	Antrean lama, parkir penuh, toilet kurang bersih, petugas kurang ramah dan ruang tunggu panas.
Desember	5	Kursi pelayanan sebaiknya diperbaiki, antrean lama, fasilitas ruang tunggu kurang, petugas kurang ramah dan proses pinjaman lama
Jumlah	46	

Sumber : PT. BPR BKK Cabang Tambak

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti menilai terdapat urgensi untuk diteliti lebih lanjut: PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPR BKK PURWOKERTO KANTOR CABANG TAMBAK.

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan keseluruhan wilayah, individu, obyek, gejala atau peristiwa dimana generalisasi suatu kesimpulan digunakan (Sutrisno Hadi, 1996). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak Bulan Oktober Tahun 2021 sebanyak 390 nasabah.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan responden yang berhasil ditemui (Sugiyono, 2010). Penentuan besarnya ukuran sampel penelitian ditentukan menggunakan *rumus slovin* sebagai berikut :

Dari hasil perhitungan diperoleh sampel sebanyak 80 responden, jumlah tersebut 80 sudah dianggap representatif, hal ini sesuai dengan pendapat Roscoe dalam Augusty Ferdinand (2014) yang menyatakan bahwa penelitian dengan jumlah responden diatas 30 sampai 500 sudah dianggap representatif.

## **Variabel Penelitian dan Operasional**

### **Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi dua, yaitu :

#### **Variabel Bebas**

Dalam penelitian ini:  $X_1$ , kepercayaan,  $X_2$ , fasilitas dan  $X_3$ , kualitas pelayanan

#### **Variabel Terikat**

Dalam penelitian: Y, kepuasan Nasabah.

### **Definisi Operasional Variabel**

Definisi dari masing - masing variabel seperti yang tertera pada tabel dibawah:

Tabel 2.1  
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator
1.	Kepuasan Nasabah	Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk terpersepsi sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, merasa tidak puas apabila hasilnya tidak sesuai dengan harapan (Amir, 2005).	Nasabah senang bertransaksi Puas bertransaksi Produk sudah memenuhi harapan nasabah. Nasabah Percaya produk baik. Nasabah tidak complain
2	Kepercayaan	Sangadji dan Sopiah (2013) menyatakan bahwa kepercayaan adalah kekuatan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua yang dibuat konsumen bahwa produk mempunyai objek, atribut, dan manfaat.	Kemampuan ( <i>Ability</i> ) Kebaikan hati Integritas ( <i>Integrity</i> )
3	Fasilitas	Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2011).	Perencanaan spasial Tata cahaya Warna Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis
4	Kualitas Pelayanan	Kualitas layanan adalah salah satu proses suatu produk untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara memenuhi kebutuhan konsumen (Jahanshahi, dkk 2011).	Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) Reliabilitas ( <i>reliability</i> ) Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) Jaminan ( <i>assurance</i> ) Empati ( <i>empathy</i> )

Sumber : Data primer yang diolah

### **Metode pengumpulan data:**

#### **Kuesioner**

Yaitu suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan responden memberikan respon atas pertanyaan atau pernyataan tersebut (Umar, Husein 2004). Pemberian Skor atau Nilai Didalam pemberian skor atau penilaian ini digunakan Skala Likert ( 1-5 ).

#### **Wawancara**

Merupakan teknik pengumpulan data dalam metode yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian (Indriantoro dan Supomo, 2011).

#### **Uji Instrumen**

##### **Uji Validitas**

Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Berdasarkan hasil olah data, semua variabel dinyatakan valid.

## Uji Reliabilitas

Dari hasil olah data diperoleh bahwa masing-masing variabel memiliki *Alpha Cronbach* > 0,60 dengan demikian semua variabel dapat dikatakan reliabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh beberapa informasi, diantaranya:

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin  
Berdasarkan hasil olah data jenis kelamin responden menunjukkan bahwa jumlah terbanyak responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 59%, sedangkan sisanya berjenis kelamin perempuan sebanyak 41%.
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia  
Berdasarkan olah data profil umur responden diusia < 45 tahun mendominasi dalam penelitian ini yaitu sebesar 59%. Selanjutnya responden >45 tahun sebanyak 41%.

### Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil olah data atas variabel penelitian diperoleh:

1. Penjelasan tanggapan responden atas kepercayaan ( $X_1$ )  
Dari hasil olah data diperoleh nilai rata-rata variabel kepercayaan sebesar 4,04, banyak responden menyatakan setuju maupun sangat setuju pada variabel kepercayaan.
2. Penjelasan tanggapan responden atas variabel fasilitas ( $X_2$ )  
Dari hasil olah data diperoleh bahwa fasilitas diperoleh rata-rata sebesar 3,85, nilai yang tinggi, karena responden menyatakan setuju maupun sangat setuju pada variabel fasilitas.
3. Pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ )  
Dari hasil olah data diperoleh nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 4,06, karena banyak responden menyatakan setuju maupun sangat setuju pada variabel kualitas pelayanan.
4. Penjelasan tanggapan responden atas variabel kepuasan nasabah (Y)  
Dari hasil olah data diperoleh nilai rata-rata variabel kepuasan nasabah sebesar 4,06, karena banyak responden menyatakan puas dan sangat puas.

## Analisa Data

### Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik pada penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas.

### Uji Normalitas

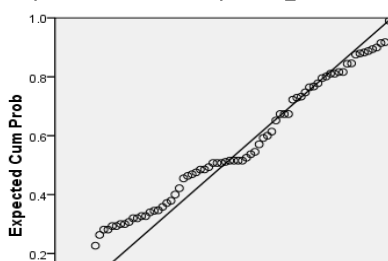
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2009). Ada dua cara, pertama menggunakan Uji Normalitas Residual, kedua menggunakan analisis grafik normal plot maupun grafik histogram

Cara pertama berdasarkan olah data, hasil uji kolmogorof smirnov menunjukkan nilai Asymp 0,086, lebih dari 0,05. Hal ini berarti bahwa data residual terdistribusi normal.

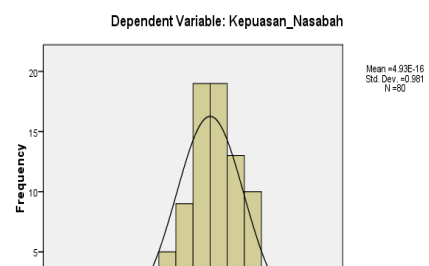
Cara kedua berdasarkan olah data diperoleh seperti dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah



Histogram



Gambar 3.1. Uji Normalitas  
 Sumber : Data primer yang diolah

Dari gambar 3.1. diatas uji normalitas pada grafik normal *P-P Plot of Regresssion Standardized Residual* diatas terlihat titik-titik menyebar berhimpit disekitar garis diagonal dan hal ini menunjukkan bahwa residual distribusi secara normal.

### Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk dapat menemukan apakah terdapat multikolinearitas dalam model regresi pada penelitian ini adalah dengan melihat *VIP (Variance Inflation factor)* dan *tolerance* serta menganalisis matrix korelasi variabel-variabel bebas. Adapun nilai *VIP* dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1  
 Uji Multikolinearitas  
 Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.893	.902		3.207	.002		
Kepercayaan	-.019	.068	-.015	-.283	.778	.665	1.504
Fasilitas	.346	.073	.362	4.715	.000	.314	3.189
Kualitas Layanan	.602	.071	.619	8.442	.000	.344	2.907

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel diatas terlihat setiap variabel bebas mempunyai nilai tolerance  $\geq 0,1$ , dan nilai VIF  $\leq 10$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

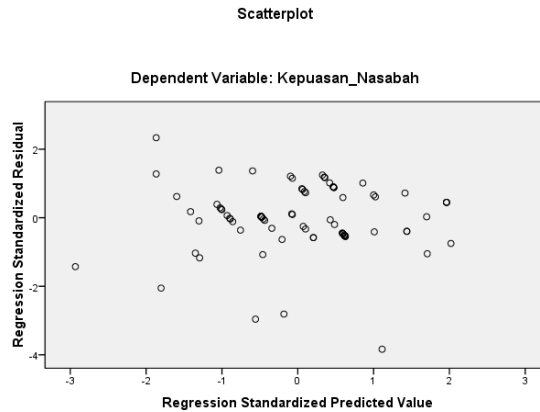
### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengalaman ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Deteks ini dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu dalam grafik, dimana



sumbu X dan sumbu Y telah diproduksi. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- 1) Jika terdapat pola tertentu, yaitu jika titik-titiknya membentuk pola tertentu dan teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka diindikasikan terdapat masalah heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak terdapat pola yang jelas, yaitu titik-titiknya melebar, maka diindikasikan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.



Gambar 3.2. Pengujian Heteroskedastisitas

Sumber : Data primer yang diolah

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak. Analisis regresi berganda dilakukan dengan asumsi salah satu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, sedang variabel independen yang lain dianggap konstan melalui persamaan regresi. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi (lampiran) dapat dimasukkan ke dalam persamaan regresi sebagai berikut ini. (lampiran, SPSS: tabel *Coefficients*<sup>a</sup>).

Tabel 3.2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.893	.902		3.207	.002		
Kepercayaan	-.019	.068	-.015	-.283	.778	.665	1.504
Fasilitas	.346	.073	.362	4.715	.000	.314	3.189
Kualitas Layanan	.602	.071	.619	8.442	.000	.344	2.907

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah

### Pengujian Hipotesis (Uji t)

Uji t untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas (Faktor kepercayaan, faktor fasilitas dan faktor kualitas pelayanan berpengaruh secara

signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) secara parsial  $\alpha = 0,05$  dengan asumsi sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai signifikan  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan secara individual masing-masing variabel.
- 2) Apabila nilai signifikan  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh positif signifikan secara individual masing-masing variabel.

Tabel 3.3. Tabel Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.893	.902		3.207	.002		
Kepercayaan	-.019	.068	-.015	-.283	.778	.665	1.504
Fasilitas	.346	.073	.362	4.715	.000	.314	3.189
Kualitas Layanan	.602	.071	.619	8.442	.000	.344	2.907

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah

Uji hipotesis 1 sampai dengan 3 diuji dengan uji parameter individual (uji statistik t) yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individu) terhadap variabel dependen. Nilai dari uji t dilihat *p-value* (pada kolom sig) pada masing-masing variabel independen. Jika nilai *p-value* lebih kecil dari *level of signifikan* 0,05 atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (dihitung dari  $\alpha = 5\%$   $df = n-k-1$ , k merupakan jumlah variabel independen. Nilai t tabel adalah  $df = 80-3-1 = 76$  dengan  $\alpha = 5\%$  maka nilai t-tabel diperoleh 1,665.

### Pengujian Hipotesis Pertama (H<sub>1</sub>)

Berdasarkan hasil Uji t untuk variabel faktor kepercayaan (X<sub>1</sub>) diperoleh nilai  $t_{hitung} -0,283$  dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,665. Hal ini berarti  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sedangkan signifikansi 0,778 dimana nilai ini  $> 0,05$ . Oleh karena nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0,283 < 1,665$ ) tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor kepercayaan dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian, hipotesis pertama bahwa faktor kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dinyatakan ditolak.

### Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan hasil Uji t untuk variabel faktor fasilitas (X<sub>2</sub>) diperoleh nilai  $t_{hitung} 4,715$  dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,665. Hal ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sedangkan signifikansi 0,000 dimana nilai ini  $< 0,05$ . Oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,715 > 1,665$ ) terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor fasilitas dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian, hipotesis kedua bahwa faktor fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dinyatakan diterima.

### Pengujian Hipotesis 3

Berdasarkan hasil Uji t untuk variabel faktor kualitas pelayanan (X<sub>3</sub>) diperoleh nilai  $t_{hitung} 8,442$  dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,665. Hal ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sedangkan signifikansi 0,000 dimana nilai ini  $< 0,05$ . Oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8,442 > 1,665$ ) terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian, hipotesis kedua bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dinyatakan diterima.

### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Tabel 3.4

Tabel Uji Kelayakan (Uji F)  
ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	415.669	3	138.556	155.128	.000 <sup>a</sup>
	Residual	67.881	76	.893		
	Total	483.550	79			

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Layanan, Kepercayaan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah

Dari hasil uji kelayakan model diperoleh Sig 0,000 yang berarti kurang dari 0,05 yang membuktikan bahwa variabel  $X_1$  kepercayaan,  $X_2$  fasilitas, dan  $X_3$  kualitas pelayan memiliki kelayakan model dalam mempengaruhi variabel Y (kepuasan nasabah).

### Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi pada intinya adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model pada Variabel Bebas (X) dalam menerangkan Variabel Terikat (Y), Ghozali (2006).

Tabel 3.5  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.927 <sup>a</sup>	.860	.854	.945

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Layanan, Kepercayaan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel 3.5 diatas, *R Square* sebesar 0,860, Hal ini berarti bahwa variabel kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 86%. Sedangkan sisanya 14% dijelaskan oleh variabel lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan faktor kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian asumsi klasik model regresi sudah terbebas dari permasalahan normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas sehingga model regresi sudah tepat digunakan dalam pengujian hipotesis dalam penelitian ini.

#### 1) Pengaruh Faktor Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Faktor kepercayaan ( $X_1$ ) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti faktor kepercayaan yang baik belum tentu dapat meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak. Pembuktian hipotesis pertama dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  -0,283 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,665. Hal ini berarti  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sedangkan signifikansi 0,778 dimana nilai ini  $> 0,05$ . Oleh karena nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (-0,283 < 1,665) artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor kepercayaan dengan kepuasan nasabah, dari nilai tersebut berarti hipotesis pertama ditolak. Hasil uji ini menunjukkan bahwa faktor kepercayaan belum tentu dapat mendorong kepuasan

nasabah. Selaras dengan penelitian Hartina (2018), bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2) Pengaruh Faktor Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Faktor fasilitas ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti faktor fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak.

Pembuktian hipotesis kedua dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  4,715 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,665. Hal ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sedangkan signifikansi 0,000 dimana nilai ini  $< 0,05$ . Oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,715 > 1,665$ ) artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor fasilitas dengan kepuasan nasabah, dari nilai tersebut berarti hipotesis kedua diterima. Hasil uji ini menunjukkan bahwa faktor fasilitas dapat meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak. Selaras dengan penelitian Prasetyo dan Maharani (2021) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

3) Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Faktor kualitas pelayanan ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti faktor fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak.

Pembuktian hipotesis ketiga dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  8,442 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,665. Hal ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sedangkan signifikansi 0,000 dimana nilai ini  $< 0,05$ . Oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8,442 > 1,665$ ) artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, dari nilai tersebut berarti hipotesis ketiga diterima. Hasil uji ini menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak. Selaras dengan penelitian Lutfiyani dan Soliha (2019), penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Kepercayaan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak.

### Saran

1. Pimpinan direksi PT. BPR BKK Purwokerto Kantor Cabang Tambak dapat meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah serta meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan agar dalam proses pemberian layanan bisa dipercaya.
2. Kepada para karyawan dibutuhkan kesadaran penuh untuk selalu bersikap atau berperilaku yang baik di dalam melayani setiap nasabah serta selalu berupaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Dzul Ilmi, 2021. Pengaruh Kepercayaan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Mobile Banking di Era Pandemi Covid-19 pada Studi Bank BNI Cabang Makasar. *Jurnal Manajemen STIE AMKOP Makasar*. Vol. 4, No. 1.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, dan disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Budiyah dan Putra, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PD. BPR-BKK Purwokerto. *Surakarta Accounting Review Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*. Vol. 2, No. 2.
- Christy, 2016. "Pengaruh Kualitas pelayanan, citra merek, kepercayaan merek dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian jasa bengkel Las Sinar Baru di Jepara". *Jurnal penelitian*.
- Creswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- D Jarwanto PS, dan Pangestu Subagyo, 2003, *Statistik Induktif*, BPFE, Yogyakarta.
- Engkur, E., 2018. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 15, No. 1.
- Ghozali, Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Indrianto, Nur, dan Supomo, Bambang, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.
- James. F. Engel, Roger D. Blackwell dan Paul W. Miniard, 1994, *Perilaku Konsumen*, Edisi Kenam, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, (16<sup>th</sup> Edition), New Jersey : Prentice Hall Published.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta
- Nastiti, Sofie Dian, 2014. "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di klinik kecantikan". Di Nanisa Beauty & Dental Clinic Sidoarjo
- Niel Dhesta Cavalera dan Euis Soliha, 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng Cabang Utama Semarang. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Universitas Stikubank Semarang*. Vol. 4, No. 3.
- Nina Indah Febriana, 2017. Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung. *Jurnal Ekonomi Syariah An-Nisbah*. Vol. 3, No. 1.
- Nitisemito, Alesx, 2007. *Marketing*. Penerbit Balai Aksara, Jakarta.

- Nurhadi Setyo Nugroho dan Fuad Achmadi. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Fakultas Teknik*. Yogyakarta: UNY.
- Octaviona, 2016. “*Pengaruh citra merek, dan harga terhadap keputusan pembelian gadget di toko Surya Phone Samarinda*”.
- Prasetyo dkk, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Konsumen Barbershop Pojur Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*. Vol. 9, No. 1.
- Riduwan.(2010). *Meetode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung. Alfabeta.
- Seanewati Oetama dan Desy Herlina Sari, 2017. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sampit*. Vol. 3, No. 1.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, 2005. *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono. 1999. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartini.2016. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan Makanan Khas Korea Di Silla Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Teknik*. Yogyakarta: UNY.
- Supriyana, 2008. “*Persepsi Pemakai terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Jendral Soedirman Perwokeerto Jawa Tengah*”. Skripsi (S1). Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Thalia Claudia Mawey, 2018. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulutgo. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Vol. 6, No. 3
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Servis Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. LN.No.42 TLN 3821.
- Wahyuni, Melinda Desy, 2017. “*Pengaruh Persepsi harga, kepercayaan merek, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian*” Studi pada konsumen Natasha Skin Clinic Center Gresik.