



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP PENINGKATAN DEBITUR PADA  
PT BPR PUNDHI KABUPATEN NGAWI**

**Antonik Putut Alek Andria**

**Dwi Okta Sri Meliyana**

**Eni Cahya Mastuti**

**Pendidikan Akuntansi IKIP PGRI Madiun**

**e-mail: Ecahya33@yahoo.com**

**ABSTRACT**

*This study aims to identify and analyze the effect of service quality for increased customer satisfaction against the debtor on PT BPR Pundhi Ngawi district in 2012 and partially simultaneous. The population in this study is the whole debtor PT BPR Pundhi Ngawi district with a sample size of 100. The data analysis technique descriptively and quantitatively by linear regression method. Based on the quantitative analysis of the results showed that the quality of service, customer satisfaction increased significantly affect the debtor at PT BPR Pundhi Ngawi district.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and Improved Debtor.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap peningkatan debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi pada tahun 2012 secara parsial dan simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh nasabah debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi dengan jumlah sampel yaitu 100. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif dan kuantitatif dengan metode regresi linier berganda. Berdasarkan analisis kuantitatif hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Peningkatan Debitur.

**PENDAHULUAN**

Pembangunan perekonomian saat ini diarahkan untuk mengembangkan kehidupan ekonomi rakyat yang bertumpu pada mekanisme ekonomi pasar yang seimbang dengan prinsip persaingan sehat dan memperhatikan pertumbuhan ekonomi. Dalam hal ini setiap orang mempunyai kesempatan yang sama dalam bidang bisnis. Perkembangan bisnis semakin meningkat dan kompleks sehingga menyebabkan timbulnya persaingan.

Dengan semakin banyak berdiri lembaga perkreditan, tentu saja masyarakat mempunyai berbagai alternatif dalam menggunakan jasa perbankan. Dalam upaya penciptaan kepuasan nasabah, pihak bank seharusnya melakukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga menghasilkan kepuasan nasabah terhadap bank yang dinaunginya.

Disamping itu, bank seharusnya menciptakan produk-produk inovatif yang mampu menarik minat calon nasabah untuk bergabung menjadi nasabahnya, yaitu salah satu strategi yang dilakukan oleh pihak bank untuk mengetahui kepuasan daripada nasabahnya. Kualitas merupakan topik yang hangat di dunia bisnis dan akademik.

Dampak yang bisa dilihat dengan adanya kualitas pelayanan yang kurang baik maka nasabah akan pindah pada bank lain, jika bank lain dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah. Sehingga pelayanan yang baik akan menghasilkan tanggapan yang baik oleh nasabah. Akan tetapi, pelayanan yang buruk akan menghabiskan kesabaran nasabah.

Kepuasan adalah suatu proses yang dinamis secara berkala oleh suatu perusahaan manufaktur atau jasa. Karena pada dasarnya kepuasan inilah yang menghasilkan *profit* pada perusahaan. Kepuasan dapat berubah, hal ini dikarenakan tingkat *ekspektasi* atau harapan semakin tinggi, sehingga menuntut adanya kualitas yang lebih.

Bank Perkreditan Rakyat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengatasi masalah keuangan dengan cara memberikan kredit berupa uang pinjaman, menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat melalui kegiatan usaha perkreditan yang dibutuhkan oleh para calon nasabah dalam rangka meningkatkan modal usaha sehingga tercipta kesejahteraan hidup yang baik.

PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi merupakan salah satu instansi pelayanan jasa dalam dunia perbankan yang berkedudukan tepatnya di Jl. A.Yani No.68 Ngawi, Kabupaten Ngawi yang akan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya guna membentuk citra yang baik, dan kepuasan nasabahnya.

## TELAAH LITERATUR

### Penelitian Terdahulu

Azrina Susanti, Muhammad Syamsun dan Amiruddin Saleh (2009). Dengan judul penelitian "Proses Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Debitur Terhadap Mutu Produk dan Pelayanan Kredit (Kasus Kredit Wirausaha di Bank BNI). Hasil dari penelitian ini adalah Hubungan antara proses pelayanan dengan tingkat kepuasan debitur menunjukkan hubungan sangat nyata ( $p < 0,01$ ) dan arah positif ( $r_s = 0,729$ ), artinya semakin baik proses pelayanan bank, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan debitur.

Teuku Aliansyah, Hafasnuddin, Shabri (2012). Dengan judul penelitian Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Berdasarkan analisis kuantitatif hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima variabel dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank.

### Kualitas Pelayanan

#### a. Pengertian

Menurut Goetch dan Davis (dalam buku Dorothea Wahyu Ariani, 2004: 8) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Deming (dalam buku Dorothea Wahyu Ariani, 2004: 8) Kualitas harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan di masa mendatang.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pengertian kualitas adalah suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, lingkungan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau nasabah pada masa sekarang maupun masa yang akan datang.

#### b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam buku Zulfan Yamit 2005: 10 - 11) telah melakukan berbagai penelitian terhadap berbagai jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas jika dijabarkan pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi yaitu sebagai berikut :

- 1) *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- 5) *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

## **Kepuasan Nasabah**

### **a. Pengertian**

Tri Atmojo (2006) menjelaskan sebagai berikut, kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Chaplin (2005) berpendapat bahwa kepuasan adalah kesenangan dan kesejahteraan yang disebabkan karena seseorang telah mencapai suatu tujuan atau sasaran.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pengertian kepuasan pelanggan atau nasabah yaitu dimana suatu keadaan yang dapat di penuhi sesuai dengan harapannya, sehingga pelanggan atau nasabah mendapatkan sasaran atau tujuan yang mereka inginkan.

### **b. Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Pengukuran terhadap kepuasan nasabah telah menjadi sesuatu yang sangat penting bagi perbankan. Hal ini disebabkan karena kepuasan nasabah dapat menjadi umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan strategi dalam peningkatan kepuasan nasabah.

Murti Sumarni, (2002: 228) berpendapat bahwa Bank harus melakukan pemantauan kepuasan pelanggan atau nasabah agar selalu terjalin hubungan kenasabahan yang memuaskan. Beberapa metode untuk memantau kepuasan nasabah tersebut adalah :

#### **1) Sistem Keluhan dan Saran.**

Bank harus menyediakan kotak saran di tempat yang mudah di jangkau oleh nasabah. Lebih baik lagi, bagi nasabah yang ingin memberikan saran telah disediakan formulir, sehingga nasabah tinggal mengisi. Beberapa bank yang berwawasan nasabah, menyediakan telpon bebas pulsa yang memudahkan nasabah untuk melakukan kontak dengan bank. Arus informasi seperti ini membuat bank dapat bertindak cepat guna menyelesaikan masalah yang terjadi.

#### **2) Survei Kepuasan Nasabah.**

Tingkat keluhan nasabah belum mencerminkan ukuran kepuasan pelanggan (nasabah). Bank yang responsif mengukur kepuasan nasabah dengan mengadakan survei berkala atau mengirim daftar pertanyaan atau juga, menelpon para nasabah baru untuk mendengar reaksi mereka terhadap kinerja bank dan kinerja pesaing bank. Di sini

bank dapat sekaligus menanyakan kemungkinan nasabah melakukan transaksi ulang. Hal ini akan dilakukan nasabah apabila mereka mendapatkan kepuasan yang tinggi.

3) Pembelanja Hantu (*Ghost Shopper*).

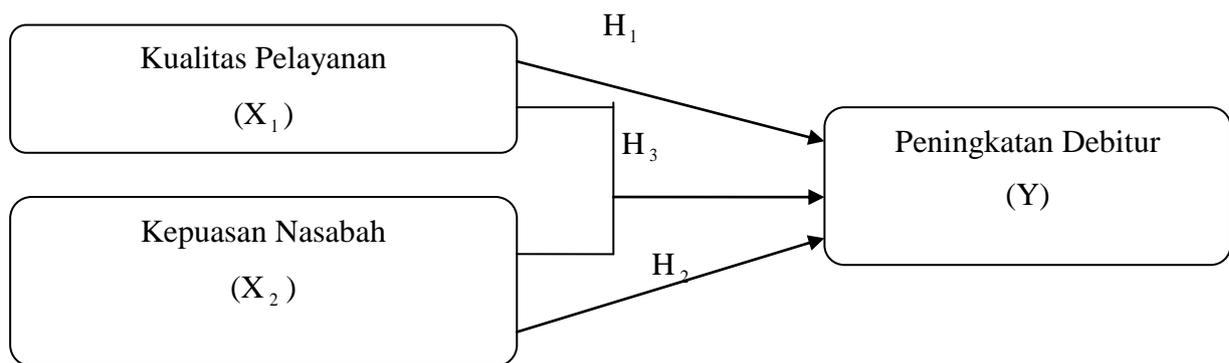
Bank dapat mengirimkan petugas untuk berpura-pura menjadi nasabah bank pesaing dan kemudian membandingkan layanan bank pesaing dengan layanan bank sendiri.

4) nasabah yang sudah tidak membeli lagi (*Lost Customer Analysis*)

Apabila bank kehilangan pelanggan maka bank harus berupaya untuk mengetahui mengapa mereka tidak loyal lagi kepada bank. Apakah tarif jasa terlalu mahal, produk kurang dapat diandalkan atau pelayanannya kurang memuaskan. Selain melakukan wawancara, bank perlu pula memantau tingkat kehilangan pelanggan (*Customer Loss Rate*), yang apabila meningkat maka berarti bank gagal dalam memuaskan nasabahnya.

## KERANGKA BERFIKIR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Gambar 1  
Skema Kerangka Berfikir



Berdasarkan skema kerangka berfikir diatas, terdapat tiga variabel, yaitu dua variabel bebas (*independent*) X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub>, variabel terikat (*dependent*) atau Y. Variabel bebas berupa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sedangkan variabel terikat berupa peningkatan debitur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan untuk kepuasan nasabah terhadap peningkatan debitur.

## HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub> = Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi

H<sub>2</sub> = Kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi

H<sub>3</sub> = Kualitas pelayanan dan Kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sumber data menggunakan data primer yaitu jumlah debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi pada tahun 2012. Selain itu juga menggunakan questioner atau angket.

## Definisi Operasional Variabel

### 1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Kualitas Pelayanan adalah kualitas yang diberikan oleh PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi seperti produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan oleh nasabah.

### 2. Kepuasan Nasabah ( $X_2$ )

Kepuasan nasabah yaitu tingkat perasaan seseorang atau nasabah setelah menerima hasil pelayanan dari PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi.

### 3. Peningkatan Debitur (Y)

Peningkatan debitur yaitu meningkatnya jumlah debitur dari nasabah yang telah disetujui PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi.

## ANALISIS DATA

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dengan perhitungan Uji SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) for windows versi 17.0 dengan langkah-langkah sebagai berikut :

### a. Uji Normalitas

Menurut Duwi Priyatno (2010:54), Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis parametrik seperti regresi linier mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal.

### b. Uji Asumsi Klasik

Pengujian regresi linear berganda dapat dilakukan setelah model dari penelitian ini memenuhi syarat – syarat yaitu lolos dari asumsi klasik. Syarat – syarat yang harus dipenuhi adalah data tersebut harus terdistribusikan secara normal, tidak mengandung multikoloniaritas, dan heterokedastisitas. Untuk itu sebelum melakukan pengujian regresi linear berganda perlu dilakukan lebih dahulu pengujian asumsi klasik, yang terdiri dari :

#### 1) Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah Multikolinearitas (Priyatno, 2010:62)

#### 2) Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dan residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah Heteroskedastisitas (Priyatno, 2010:67)

#### 3) Autokorelasi

Menurut Priyatno (2010:75), autokorelasi adalah keadaan dimana terjadinya korelasi secara residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtut waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW test).

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Algifari (2003:223) rumus regresi linear berganda adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan :

Y = Peningkatan Debitur (variabel terikat)

a = Konstanta

$b_1$  = Koefisien Kualitas Pelayanan

$b_2$  = Koefisien Kepuasan Nasabah

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Kepuasan Nasabah

d. Pengujian Hipotesis

1) Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan untuk kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap peningkatan debitur. Adapun langkah-langkah untuk uji t adalah:

a. Merumuskan Hipotesis

$H_0$  = Kualitas Pelayanan untuk kepuasan nasabah secara parsial tidak berpengaruh terhadap peningkatan debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi.

$H_a$  = Kualitas Pelayanan untuk kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh terhadap peningkatan debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

c. Kriteria Pengujian

$H_0$  diterima jika :  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$

$H_0$  ditolak jika :  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

2) Uji F

Uji F merupakan alat uji statistik secara simultan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Tahap-tahap untuk menentukan uji F adalah sebagai berikut :

a. Merumuskan Hipotesis

$H_0$  = Kualitas Pelayanan untuk kepuasan nasabah secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap peningkatan debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi.

$H_a$  = Kualitas Pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

c. Kriteria Pengujian

$H_0$  diterima bila  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ .

$H_0$  ditolak bila  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ .

## PEMBAHASAN

### Hasil Pengujian Hipotesis

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan untuk kepuasan nasabah terhadap peningkatan debitur di Kabupaten Ngawi pada tahun 2012. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_1$  = Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi

$H_2$  = Kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi

$H_3$  = Kualitas pelayanan dan Kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi

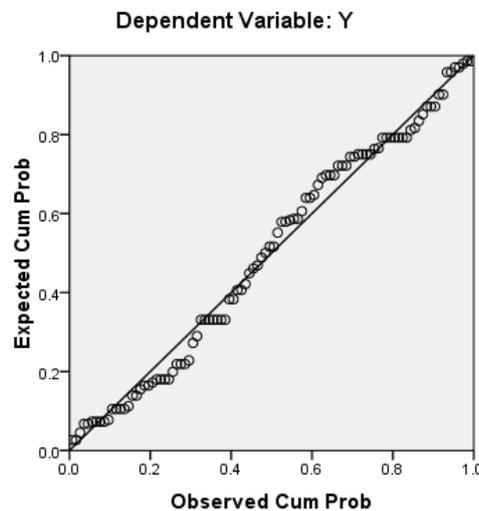
### Uji Normalitas dan Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara normal atau tidak. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) for windows versi 17.0. Maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 2  
Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data diolah dengan SPSS versi 17.0

Berdasarkan keterangan grafik diatas, titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi normal sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Dari hasil uji normalitas dengan menggunakan metode *Normal Probability Plots*, maka dapat dilihat bahwa titik-titik penyebaran data mengikuti disekitar garis diagonal, maka dapat dinyatakan data terdistribusi normal sehingga model regresi memenuhi asumsi normal.

## 2. Hasil Pengujian Asumsi Klasik

### a) Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah Multikolinearitas (Priyatno,2010:62).

Uji Multikolinearitas dilakukan dengan uji VIF. Jika VIF masing – masing variabel lebih besar dari 10 atau tidak. Apabila nilai VIF lebih besar dari 10 maka diindikasikan model tersebut memiliki gejala Multikolinearitas (Priyatno,2010:67). Hasil uji multikolinearitas pada tabel berikut :

Tabel 1  
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	-3.599	4.171				-.863
X1	.601	.171	.289	3.506	.001	.996	1.004
X2	.574	.097	.491	5.946	.000	.996	1.004

a. Dependent Variable: Y

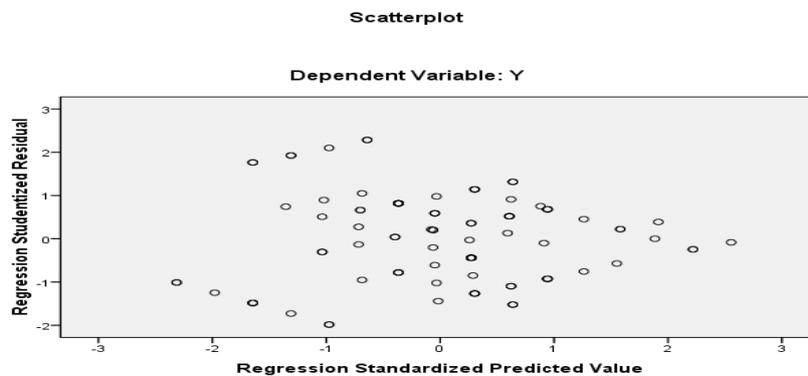
Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS versi 17.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas terlihat bahwa seluruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki angka *Variance Inflation Factors* (VIF) di bawah 10 dengan angka *tolerance* yang menunjukkan nilai lebih dari 0,10. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa model yang terbentuk tidak terdapat adanya gejala multikolinearitas antar variabel independen dalam regresi.

### b) Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap *scatterplot* dari pengujian data dengan SPSS *for windows versi 17.0*. Apabila pada *scatterplot* titik – titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka pola tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas (Priyatno,2010:74).

Gambar 3  
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data diolah dengan SPSS versi 17.0

Berdasarkan grafik *scatterplot* terlihat titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas atau teratur, serta titik terbesar di atas dan di bawah angka 0 dan sumbu Y. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

c) Autokorelasi

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) for windows versi 17.0. Diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2  
Hasil Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.585 <sup>a</sup>	.342	.328	2.517	.726

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah dengan SPSS versi 17.0

Model regresi dikatakan tidak terdapat autokorelasi apabila nilai Durbin-Watson berkisar 1,55 sampai 2,46. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai DW sebesar 0,726, sehingga dapat disimpulkan terdapat autokorelasi.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) for windows versi 17.0. maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3  
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	-3.599	4.171				-.863
X1	.601	.171	.289	3.506	.001	.996	1.004
X2	.574	.097	.491	5.946	.000	.996	1.004

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS versi 17.0

#### 4. Pengujian Hipotesis

##### 1. Uji t

Berdasarkan perhitungan SPSS *for windows versi 17.0* diperoleh hasil uji t pada tabel 3, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 1) Kualitas Pelayanan terhadap peningkatan debitur

Pada Kualitas Pelayanan diperoleh koefisien regresi sebesar 0,601. Uji keberartian koefisien regresi dengan uji t  $t_{hitung} = 3,506$  dengan signifikansi 0,001. Karena signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 maka kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi.

##### 2) Kepuasan nasabah terhadap peningkatan debitur

Pada kepuasan nasabah diperoleh koefisien regresi sebesar 0,574. Uji keberartian koefisien regresi dengan uji t  $t_{hitung} = 5,946$  dengan signifikansi 0,000. Karena signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 maka kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi.

##### 2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh semua variabel independen yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kepuasan nasabah ( $X_2$ ) secara bersama – sama terhadap variabel dependen yaitu peningkatan debitur (Y). Berdasarkan perhitungan SPSS *for windows versi 17.0* diperoleh hasil untuk uji F sebagai berikut :

Tabel 4  
Hasil Uji F

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	319.321	2	159.661	25.204	.000 <sup>a</sup>
Residual	614.469	97	6.335		
Total	933.790	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS versi 17.0

Uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar 25,204 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Nasabah dapat mempengaruhi Peningkatan Debitur PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi.

### KESIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan debitur karena kualitas pelayanan merupakan kunci utama untuk menarik simpati para debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi.
2. Kepuasan Nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan debitur karena kualitas yang diberikan pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi sangat memberikan kepuasan bagi para nasabah debitur.
3. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. jika variabel Kepuasan Nasabah dan Kepuasan Nasabah ditingkatkan, maka akan meningkat pula jumlah debitur pada PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi dan sebaliknya.

### Saran

1. PT BPR Pundhi Kabupaten Ngawi diharapkan dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas kinerja pelayanan yang sudah ada, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, maka jumlah debitur bisa semakin meningkat.
2. Penelitian ini belum mencangkum aspek-aspek lain yang mungkin merupakan faktor penting, misalnya aspek tentang bunga, aspek tentang kredit maupun aspek lainnya. Untuk itu disarankan bagi peneliti selanjutnya bisa memperluas area penelitian yang lainnya.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Azrina Susanti, Muhammad Syamsun dan Amiruddin Saleh. 2009. *Proses Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Debitur Terhadap Mutu Produk dan Pelayanan Kredit (Kasus Kredit Wirausaha di Bank BNI)* (online), (<http://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalmpi/article/viewFile/763/4114>, diunduh 18 febuari 2013)
- Algifari. 2003. *Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Chaplin. 2005. *Pengertian-kepuasan-konsumen*, (online), (<http://paijah.com/referensi-pengertian-kepuasan-konsumen.html>.diunduh 2 Febuari 2013).
- Dorothea Wahyu Ariani. 2004. *Manajemen Kualitas Pendekatan sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Duwi priyatno. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan spss 17*. Yogyakarta: Gava Media
- Murti Sumarni. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty.
- Tri Atmojo. 2006. *Mengukur Kepuasan Pelanggan* (online), (<http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24>, diunduh 2 Febuari 2013)
- Teuku Aliansyah, Hafasnuddin, dan Shabri. (2012). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh* (online), (<http://ebookbrowse.com/gdoc.php?id=424911684&url=c4f4989fa4c484288daf76ab56302ff8> diunduh 28 febuari 2013)
- ZulianYamit. 2005. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*.Yogyakarta: Ekonisia