

**ANALISIS KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DEBITUR KUPEDES PADA BANK BRI UNIT BANJAR SELATAN
CABANG BANJARMASIN**

Nurhidayah

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia) Banjarmasin
Jalan H. Hasan Basry No.9-11 Banjarmasin 70123 Telp. 0511-3304652 Faks.0511-3305238

Artikel info

Keywords: service quality,
satisfaction, loyalty

Abstract

The purpose of this research is (1) to find out and analyse the influence of service quality by observing reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles variables to the satisfaction of Kupedes debtor of BRI Bank unit of Banjar Selatan Branch Banjarmasin; and, (2) to know and analyse the influence of debtors satisfaction to the loyalty of Kupedes of BRI Bank unit of Banjar Selatan Branch Banjarmasin. The population in the research is an individual or customer who borrows from Kupedes of BRI Bank unit of Banjar Selatan Branch Banjarmasin as many as 2096 people. 95 people are taken as samples by using purposive sampling. The validity test for questionnaires is conducted by Pearson Product Moment and reliability test using Cronbach Alpha. The data is Analysed by using multivariate linear regression. Based on multivariate linear regression shows positive and significant from service quality variables such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles to the satisfaction of Kupedes debtor of BRI Bank unit of Banjar Selatan Branch Banjarmasin and the amount of influence is 72,3 percent. Partially among the five variables all of them influence the debtors of BRI Bank unit of Banjar Selatan Branch Banjarmasin. Other analysis shows that debtors satisfaction influence significantly and positively to the loyalty of customer to the Bank as many as 56,7 percent. The positive influence means that if the debtors satisfaction arises, the loyalty will increase too.

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat industri perbankan Indonesia dewasa ini sangat berpengaruh besar terhadap pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Perkembangan ini diharapkan dapat mendorong industri perbankan ke arah kemandirian dan bersaing secara sehat, efisien dan profesional. Dalam menghimpun dana masyarakat, bank harus dapat menjaga kredibilitas, karena bank adalah lembaga kepercayaan. Kepercayaan merupakan komoditi inti yang diperjualbelikan bank, sedangkan uang hanya merupakan instrumen pembayaran dalam transaksi jual beli kepercayaan ini. Untuk itu, upaya mempertahankan dan menjaga kepercayaan masyarakat merupakan kegiatan prioritas dan harus menjadi fokus perhatian manajemen bank (Kasmir, 2006, 12).

Disamping itu, dalam pelaksanaan fungsi sebagai lembaga intermediasi, maka peran bank terlihat dari besarnya jumlah kredit yang disalurkan oleh bank. Kemampuan Bank dalam menjalankan fungsi intermediasi tersebut, sangat ditentukan oleh besarnya kemampuan bank dalam menghimpun dana dari masyarakat. Karena penyaluran kredit bisa dilaksanakan jika tersedia sejumlah dana, baik yang bersumber dari pemilik bank (modal) maupun dari masyarakat (Kasmir, 2006, 13).

Isu utama persaingan perbankan di Indonesia dewasa ini bukanlah hanya pada harga, tetapi lebih fokus pada kualitas jasa. Harga hanyalah isu yang sekunder dalam persaingan, karena penurunan harga akan diikuti persaingan sehingga tidak akan diperoleh laba optimum. Pelayanan prima dapat tercapai melalui komitmen manajemen meningkatkan kualitas layanan untuk memuaskan nasabah secara terus menerus. Hal ini dilakukan karena adanya kenyataan bahwa

konsumen yang tidak puas terhadap jasa yang dikonsumsinya akan mencari penyedia jasa lainnya yang mampu memuaskan kebutuhannya (Supranto, 2001, 110).

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penilaian lembaga tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, lembaga harus berorientasi pada kepentingan pelanggan. Perencanaan strategi pemasaran yang unggul dan peningkatan kualitas jasa kepada pengguna jasa menjadi skala prioritas utama untuk dilakukan dalam memasuki persaingan pasar bisnis tersebut. Tingkat kepuasan nasabah akan menjadi tolok ukur keberhasilan suatu bank dalam pencapaian tujuan bisnis perusahaan (Kasmir, 2004, 32).

Pengukuran kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono (2005, 273) didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Terdapat lima dimensi utama kualitas jasa yakni: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.

Bank merupakan lembaga yang menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam menjalankan usahanya sebagai lembaga keuangan, kegiatan bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan. Sama seperti halnya dengan perusahaan lainnya, kegiatan pihak perbankan secara sederhana yaitu sebagai tempat untuk melayani segala kebutuhan para nasabahnya. Para nasabah datang silih berganti baik sebagai pembeli jasa maupun penjual jasa yang ditawarkan. Hal ini sesuai dengan kegiatan utama suatu bank yaitu membeli uang dari masyarakat (menghimpun dana) melalui simpanan dan kemudian menjual uang yang diperoleh dari penghimpunan da-

na dengan cara menyalurkan dana kepada masyarakat umum dalam bentuk kredit maupun pinjaman (Kasmir, 2008, 4).

BRI unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin sebagai perusahaan jasa perbankan, tentu saja tidak akan mungkin menghindar dari realita persaingan industri jasa perbankan yang semakin meningkat terutama di wilayah Banjarmasin. Mengingat kondisi masyarakat Banjarmasin dan sekitarnya senantiasa berubah secara dinamis tentunya BRI unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin harus memiliki kemampuan untuk selalu memberikan kepuasan kepada nasabah dan mempertahankannya tetap menjadi nasabah BRI, karena kualitas jasa masih menjadi titik sentral bank dan kepuasan nasabah merupakan faktor kunci kelangsungan usaha suatu bank.

Kondisi pelayanan BRI unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin dibandingkan dengan bank lain cukup baik dan bersaing, karena produk yang ditawarkan oleh seluruh bank sama hanya pelayanan sajalah yang menjadi faktor pembedanya. Beberapa keunggulan yang dimiliki Bank BRI Unit Banjar Selatan, bank perlu mengenali faktor-faktor yang merupakan kelebihan dan kekurangan masing-masing produk yang ditawarkan. Hal ini dimaksudkan agar keunggulan yang dimiliki tetap dapat dipertahankan dan apabila terdapat kelemahan segera dapat diantisipasi sehingga kepuasan pelanggan akan tetap terus dijaga.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan dengan beberapa debitur Kupedes di dapat informasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI unit Banjar Selatan kurang memuaskan dari sisi *reliability* yaitu antrian cukup lama karena nasabahnya banyak. Ditinjau dari sisi *responsiveness* masih ada beberapa karyawan kurang memperhatikan permintaan nasabah untuk dilayani karena

karyawannya sedikit, sementara nasabahnya banyak sehingga mereka terlalu sibuk. Ditinjau dari sisi *assurance* ada sebagian karyawan yang kurang memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan nasabah. Ditinjau dari sisi *empathy* kurang ada kepedulian dari karyawan bank jika ada masalah pelayanan, contoh; karyawan terlalu lama menanggapi keluhan dari nasabah. Sementara dari sisi *tangibles* lokasi parkir kurang memadai karena tempat relatif kecil/sempit dan kantor yang kecil.

Atas dasar latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang analisis kualitas jasa terhadap kepuasan dan pengaruhnya terhadap loyalitas debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas jasa melalui variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles* terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin dan untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh kepuasan debitur terhadap loyalitas debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin.

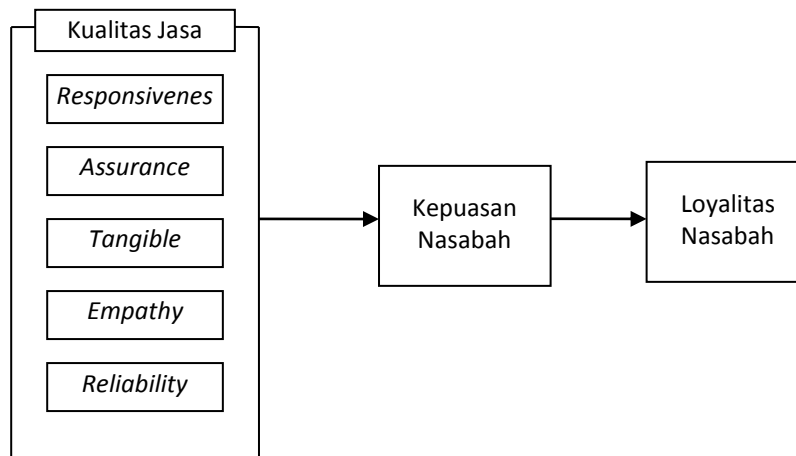
Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, maka hipotesis penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

H₁: *Reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

H₂ : Kepuasan debitur berpengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin

pedes lebih dari 1 (satu) kali pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin, jalan K.S Tubun Banjarmasin Propinsi Kalimantan Selatan.

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini populasinya adalah individu atau nasabah yang sedang meminjam kredit Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 orang debitur Kupedes. Teknik untuk menentukan sampel penelitian menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan suatu kriteria tertentu sebagai suatu *judgment*. Kriteria tersebut adalah debitur yang sudah melakukan pinjaman kredit Ku-

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Untuk menguji validitas instrumen dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor butir-butir pertanyaan dari kuesioner dengan skor total variabelnya. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, validitas bertujuan mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Teknik yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan menggunakan koefisien korelasi *Product Moment Pearson*. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat apabila koefisien korelasi $r > 0,3$ (Sugiyono, 2004, 124). Sehingga bila koefisien korelasi antara butir pertanyaan untuk sebuah variabel dengan skor total variabelnya lebih dari 0,3 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Menurut Ghozali (2005, 41) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konstan atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Reliabilitas dalam satu variabel. Instrumen dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien *cronbach alpha* yang semakin mendekati 1 atau semakin tinggi koefisien internal reliabilitasnya (Sekaran, 2006, 42). Sementara menurut Ghozali (2005, 42), bahwa instrumen dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien *cronbach alpha* $\geq 0,6$.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2004, 129). Data primer yang akan digunakan adalah data hasil pengisian kuesioner yang disebar kepada responden atau nasabah yang telah dijadikan sampel yaitu debitur kredit Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner berisikan sejumlah pernyataan yang dibuat secara berstruktur dan tertutup. Kuesioner ini diberikan kepada responden penelitian pada saat mereka meminjam kembali Kupedes dan membayar angsuran Kupedes di Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin, peneliti menjelaskan terlebih dahulu maksud dan tujuan serta teknik mengisi jawaban dengan tujuan responden mengerti benar maksud dan pengertian dari tiap item pernyataan.

Uji Asumsi Klasik

Setelah data diuji dengan uji kualitas data, selanjutnya adalah pengujian atau evaluasi terhadap model analisis regresi linear berganda agar menghasilkan *Best Linear Unbiased Estimator (BLUE)*. Evaluasi ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah penggunaan regresi linear berganda sebagai alat analisis telah memenuhi beberapa asumsi klasik. Asumsi klasik yang dimaksud terdiri dari: Uji Multikolinieritas, Uji Auto-korelasi, Uji Heteroskedastisitas, Uji Normalitas dan Uji Linieritas.

Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah regresi bertingkat (*regression multi-stage*) dengan bantuan perangkat lunak SPSS *for windows versi 17*. Persamaan regresi berganda dimaksud dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y_1 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

$$Y_2 = \beta_0 + \beta_1 Y_1$$

Dimana:

Y_1 = Kepuasan Debitur Kredit Kupedes

Y_2 = Loyalitas Debitur Kredit Kupedes

β_0 = Intercept

β_i = Koefisien regresi

e = faktor gangguan (error)

X_1 = *Reliability*

X_2 = *Responsiveness*

X_3 = *Assurance*

X_4 = *Empathy*

X_5 = *Tangibles*

Untuk menguji hipotesis, maka dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat uji yaitu:

1. Uji F statistik

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (X_i) se-

cara simultan dapat berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

2. Uji t statistik

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen (X_i) terhadap variabel dependen (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dilihat dari jenis kelamin diketahui bahwa sebagian besar responden yang diteliti adalah laki-laki, karena rata-rata debitur Kupedes Bank BRI Unit Banjar Selatan kebanyakan laki-laki jika dibandingkan dengan perempuan.

Dilihat dari umur diketahui bahwa umur debitur Kupedes Bank BRI Unit Banjar Selatan variatif dan menyebar, namun yang paling banyak adalah debitur yang berumur antara 41 tahun sampai dengan 45 tahun.

Dilihat dari tingkat pendidikan diketahui bahwa mayoritas debitur Kupedes Bank BRI Unit Banjar Selatan adalah debitur yang berpendidikan SMU.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji ini dilakukan dengan menggunakan koefisien korelasi *product moment*, dengan kriteria pengujian yang digunakan adalah suatu instrumen dikatakan valid jika nilai $r > 0,30$ dengan derajat signifikansi sebesar 5% (Nunnally dalam Ghozali, 2005,42).

Hasil uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang dipakai dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Untuk mengetahui apakah alat ukur reliabel atau tidak, maka diuji dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Sebuah instrumen dianggap telah memiliki tingkat keandalan yang dapat di-

rima, jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur adalah $\geq 0,6$ (Sekaran, 2006, 287).

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan adalah valid dan reliabel. Oleh karena itu, kuesioner yang ada dalam penelitian ini dapat dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas.

Pengujian Asumsi Klasik

Model persamaan regresi dapat dianalisis dan memberikan hasil yang representatif apabila telah bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimation*) atau telah dilakukan pengujian asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik yang dilakukan pada model persamaan regresi dalam penelitian ini meliputi uji asumsi klasik multikolinieritas, heteroskedastisitas dan autokorelasi.

1. Uji Multikolinieritas

Pengujian asumsi multikolinieritas dalam penelitian ini dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflating Factor*). Hasil nilai perhitungan nilai *variance inflation factor* (VIF) menunjukkan tidak ada satu variabel bebas memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

2. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji Glejser menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai Absolut Ut (Abs Ut). Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya Heteroskedastisitas.

3. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov Test bahwa besarnya nilai Kolmo-

gorov-Smirnov adalah 1,243 dan signifikan 0,091, hal ini berarti H_0 diterima yang berarti data residual terdistribusi normal dengan tingkat signifikansi 5%.

4. Uji Linieritas

Hasil perhitungan uji linieritas menunjukkan bahwa nilai $R^2=0,738$, berarti c^2 hitung = $0,738 \times 95 = 70,11$ lebih besar dari c^2 tabel = 1,661 dengan $df = 95$, sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi dalam bentuk linier.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menguji pengaruh tersebut perlu dilakukan uji hipotesis yaitu uji F dan uji t dengan menggunakan program SPSS. Tabel 1 menunjukkan hasil analisis regresi dengan signifikansi $p < 0,05$.

Berdasarkan tabel 1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Angka R sebesar 0,859 menunjukkan bahwa besarnya hubungan *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles* dengan kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin adalah sangat kuat, hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2008, 231) jika nilai R (*Multiple Regression*) berkisar antara 0,80-0,100 maka besarnya hubungan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sangat kuat.
- b. Angka R square (R^2) atau koefisien determinasi adalah 0,738 berasal dari 0,859². Namun untuk jumlah variabel independen lebih dari dua, lebih baik digunakan Adjusted R Square yaitu 0,723 (selalu lebih kecil dari R Square). Hal ini berarti 72,3% variasi dari kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin bisa dijelaskan oleh variasi dari *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*, sedang-

kan sisanya 27,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Berdasarkan hasil uji Anova atau F_{test} , diperoleh F_{hitung} yaitu 50,158 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin atau bisa dikatakan *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles* secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 1, maka persamaan regresi yang dihasilkan adalah :

$$Y = -4,356 + 0,254.X_1 + 0,145.X_2 + 0,190.X_3 + 0,135.X_4 + 0,264.X_5$$

Persamaan regresi ini dibentuk berdasarkan nilai *unstandardized coefficients B* yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta (β_0) sebesar -4,356 menunjukkan besarnya tingkat kepuasan debitur jika tidak ada pengaruh *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*.
- b. Koefisien regresi *reliability* (β_1) bertanda positif sebesar 0,254 dengan nilai probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa *reliability* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin. Berarti peningkatan *reliability* sebesar satu satuan persen akan menyebabkan peningkatan kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin sebesar 0,254 persen dengan asumsi besarnya *responsiveness, assurance, empathy, tangibles* adalah tetap demikian juga sebaliknya.

Tabel 1. Hasil Regresi Linier Berganda

| Simbol | Variabel | Koefisien Regresi | t-hitung | Prob./Sig. | Korelasi Parsial |
|--------|-----------------------|-------------------|----------|------------|------------------|
| X1 | <i>Reliability</i> | 0,254 | 5,084 | 0,000 | 0,474 |
| X2 | <i>Responsiveness</i> | 0,145 | 3,111 | 0,003 | 0,313 |
| X3 | <i>Assurance</i> | 0,190 | 3,464 | 0,001 | 0,345 |
| X4 | <i>Empathy</i> | 0,135 | 2,944 | 0,004 | 0,298 |
| X5 | <i>Tangibles</i> | 0,264 | 4,064 | 0,000 | 0,396 |

Konstanta = -4,356
 Multiple R = 0,859
 R Squared = 0,738
 Adjusted R Squared = 0,723
 F Ratio = 50,158
 Prob = 0,000
 n = 95

Sumber : data primer yang diolah, 2011

- c. Koefisien regresi *responsiveness* (β_2) bertanda positif sebesar 0,145 dengan nilai probabilitas 0,003 lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa *responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin. Berarti peningkatan *responsiveness* sebesar satu satuan persen akan menyebabkan peningkatan kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin sebesar 0,145% dengan asumsi besarnya *reliability, assurance, empathy, tangibles* adalah tetap demikian juga sebaliknya.
- d. Koefisien regresi *assurance* (β_3) bertanda positif sebesar 0,190 dengan nilai probabilitas 0,001 lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa *assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin. Berarti peningkatan *assurance* sebesar satu persen akan menyebabkan peningkatan kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin sebesar 0,190 persen dengan asumsi besarnya *responsiveness, reliability, empathy, tangibles* adalah tetap demikian juga sebaliknya.
- e. Koefisien regresi *empathy* (β_4) bertanda positif sebesar 0,135 dengan nilai probabilitas 0,004 lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa *empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin. Berarti peningkatan *empathy* sebesar satu satuan persen akan menyebabkan peningkatan kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin sebesar 0,135 persen dengan asumsi besarnya *responsiveness, reliability, assurance, tangibles* adalah tetap demikian juga sebaliknya.
- f. Koefisien regresi *tangibles* (β_5) bertanda positif sebesar 0,264 dengan nilai probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa *tangibles* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin. Berarti peningkatan *tangibles* sebesar satu satuan persen akan menyebabkan peningkatan kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Ban-

jarmasin sebesar 0,190 persen dengan asumsi besarnya *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy* adalah tetap demikian juga sebaliknya.

Hasil Pengujian Hipotesis Pertama

Pengujian secara simultan (uji F) digunakan untuk membuktikan hipotesis pertama. Variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* secara simultan mempengaruhi kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin dengan tingkat kesalahan/ signifikansi 5%. Hal ini terbukti dengan jelas bahwa F hitung lebih besar dari F tabel ($F_{hitung} 50,158 > F_{tabel} 2,317$), sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, *responsiveness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin terbukti diterima. Tingkat kepercayaan yang diambil dalam penelitian ini sebesar 95% dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5%. Penjelasan tersebut sesuai dengan ketentuan, jika F hitung lebih besar dari F tabel maka variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat atau kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin dipengaruhi oleh *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*.

Pengujian secara parsial (uji t) juga digunakan untuk membuktikan hipotesis pertama, yaitu sebagai berikut:

a. Nilai t hitung variabel *reliability* (X_1) adalah sebesar 5,084, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t-tabel pada Alpha 5% (0,05) yaitu sebesar 1,662. Dengan demikian secara parsial variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin dengan proba-

bilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi parsial menunjukkan nilai positif 0,254, yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara *reliability* terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin, artinya jika pelayanan ditinjau dari *reliability* ditingkatkan sebesar satu satuan persen maka kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 0,254 persen dan sebaliknya, jika pelayanan ditinjau dari *reliability* menurun sebesar satu satuan persen maka kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin akan turun sebesar 0,254 persen. Berdasarkan uraian ini dapat disimpulkan, hipotesis yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin terbukti diterima. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan debitur Kupedes adalah sebesar 63,7% (nilai korelasi parsial) dengan asumsi nilai variabel lain dianggap konstan.

b. Nilai t hitung variabel *responsiveness* (X_2) adalah sebesar 3,111, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t-tabel pada Alpha 5% (0,05) yaitu sebesar 1,662. Dengan demikian secara parsial variabel *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,003 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi parsial menunjukkan nilai positif 0,145, yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara *responsiveness* terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit

Banjar Selatan Cabang Banjarmasin, artinya apabila *responsiveness* meningkat sebesar satu satuan persen maka kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 0,145 persen dan sebaliknya jika *responsiveness* menurun sebesar satu satuan persen maka kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin akan turun sebesar 0,145 persen. Berdasarkan uraian ini dapat disimpulkan, hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin terbukti diterima. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan debitur Kupedes adalah sebesar 54,9% (nilai korelasi parsial) dengan asumsi nilai variabel lain dianggap konstan.

- c. Nilai t hitung variabel *assurance* (X_3) adalah sebesar 3,464, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t-tabel pada Alpha 5% (0,05) yaitu sebesar 1,662. Dengan demikian secara parsial variabel *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi parsial menunjukkan nilai positif 0,190, yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara *assurance* terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin, artinya apabila *assurance* meningkat sebesar satu satuan persen maka kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 0,190 persen dan sebaliknya jika *assurance* menurun sebesar satu satuan persen maka kepuas-

an debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin akan turun sebesar 0,190 persen. Berdasarkan uraian ini dapat disimpulkan, hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin terbukti diterima. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan debitur Kupedes adalah sebesar 66% (nilai korelasi parsial) dengan asumsi nilai variabel lain dianggap konstan.

- d. Nilai t hitung variabel *empathy* (X_4) adalah sebesar 2,944, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t-tabel pada Alpha 5% (0,05) yaitu sebesar 1,662. Dengan demikian secara parsial variabel *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,004 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi parsial menunjukkan nilai positif 0,135, yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara *empathy* terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin, artinya apabila *empathy* meningkat sebesar satu satuan persen maka kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 0,135 persen dan sebaliknya jika *empathy* menurun sebesar satu satuan persen maka kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin akan turun sebesar 0,135 persen. Berdasarkan uraian ini dapat disimpulkan, hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin ter-

bukti diterima. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *empathy* terhadap kepuasan debitur Kupedes adalah sebesar 51% (nilai korelasi parsial) dengan asumsi nilai variabel lain dianggap konstan.

- e. Nilai *t* hitung variabel *tangibles* (X_5) adalah sebesar 4,064, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan *t*-tabel pada Alpha 5% (0,05) yaitu sebesar 1,662. Dengan demikian secara parsial variabel *tangibles* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi parsial menunjukkan nilai positif 0,264, yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara *tangibles* terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin, artinya apabila *tangibles* meningkat sebesar satu satuan persen maka kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 0,264 persen dan sebaliknya jika *tangibles* menurun sebesar satu satuan persen maka kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin akan turun sebesar 0,264 persen. Berdasarkan uraian ini dapat disimpulkan, hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin terbukti diterima. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *tangibles* terhadap kepuasan debitur Kupedes adalah sebesar 64,8% (nilai korelasi parsial) dengan asumsi nilai variabel lain dianggap konstan.
- f. Variabel *reliability* merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah Kupedes pada Bank BRI Unit

Banjar Selatan Cabang Banjarmasin, karena menghasilkan nilai korelasi parsial paling besar yaitu 0,474 atau mempunyai nilai koefisien beta paling tinggi (0,318) jika dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan yang lain.

Hasil Pengujian Hipotesis Kedua

Uji hipotesis kedua ini menggunakan uji *t*, dimana pengujian ini untuk menguji apakah terdapat pengaruh kepuasan debitur terhadap loyalitas debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin. Nilai *t* hitung variabel kepuasan debitur (Y_1) adalah sebesar 6,635, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan *t*-tabel sebesar 1,661. Dengan demikian kepuasan debitur mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi variabel kepuasan debitur menunjukkan nilai positif 0,863 yang dapat diartikan adanya pengaruh positif atau searah antara kepuasan debitur terhadap loyalitas debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin, artinya apabila kepuasan debitur meningkat maka loyalitas debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin akan meningkat demikian juga sebaliknya. Berdasarkan uraian ini dapat disimpulkan, hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan debitur berpengaruh positif terhadap loyalitas debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin terbukti diterima. Besarnya pengaruh kepuasan debitur terhadap loyalitas debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin sebesar $R = 56,7\%$ atau $r^2 = 56,7\%$ (korelasi parsial).

Berdasarkan hasil dari hipotesis penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa *reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin, dan kepuasan debitur Kupedes berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Pembahasan

Hasil analisis regresi menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*) terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin, karena mempunyai nilai koefisien regresi positif dan nilai probabilitas $<0,05$. Hal ini berarti semua variabel kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*) mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin. Semakin baik kinerja pelayanan yang dilakukan Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin akan menyebabkan debitur menjadi puas terhadap pinjaman Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin.

Meskipun kelima variabel kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*) mempunyai hubungan yang signifikan, akan tetapi jika dilihat dari besar nilai korelasi parsialnya dapat diketahui bahwa variabel *reliability* mempunyai pengaruh yang dominan terhadap peningkatan kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin. Hal ini disebabkan nasabah debitur Kupedes lebih mengutamakan ketepatan waktu dan keakurasian informasi pelayanan yang disampaikan oleh petugas Bank BRI Unit

Banjar Selatan tersebut. Dari hasil kuisioner terbuka menunjukkan bahwa pelayanan yang paling memuaskan adalah proses kredit cepat. Namun masih ada beberapa pelayanan yang mengecewakan yaitu antrian cukup lama.

Berdasarkan distribusi frekuensi pertanyaan terbuka bahwa yang paling banyak menjawab pelayanan yang paling memuaskan adalah proses kredit cepat yaitu sebanyak 40%, sedangkan pelayanan yang mengecewakan paling banyak responden menjawab adalah antrian cukup lama yaitu sebanyak 58,95%. Saran untuk Bank BRI unit Banjar Selatan paling banyak responden menjawab pelayanan lebih ditingkatkan lagi yaitu sebanyak 49,47%.

Dalam prakteknya tentu saja peningkatan kualitas pelayanan tidak semudah seperti yang ada dalam teori, walaupun dilakukan dengan prosedur dan kaidah yang sudah ditetapkan, masih banyak kendala yang dihadapi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Kendala dari dalam perusahaan dapat berupa pengelolaan manajemen, keahlian tenaga kerja, kelengkapan sarana dan prasarana, sedangkan kendala dari luar perusahaan berupa persaingan dengan bank lain. Dengan berbagai kendala tersebut tentunya kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian karena dapat mempengaruhi kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin. Mengingat kondisi dan kebijakan perusahaan yang berbeda-beda pada setiap bank, maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan debitur Kupedes pasti akan berbeda pula. Sementara kepuasan debitur pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin mempengaruhi loyalitas nasabah. Hal ini disebabkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh debitur Kupedes cukup puas dari hasil pelayanan yang di-

berikan oleh bank sehingga banyak debitur Kupedes yang melakukan peminjaman ulang, berarti loyalitas mereka tidak diragukan lagi.

Berdasarkan hasil regresi bahwa kepuasan debitur berpengaruh terhadap loyalitas debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin. Berarti kepuasan dapat menjadikan konsumen loyal. Diantaranya teori yang dikemukakan oleh Bitner (1990) dalam Adriani (2005) bahwa psikologi ruang lingkup loyalitas pelanggan adalah mekanisme konfirmasi atau diskonfirmasi kepuasan. Tjiptono (2005) juga mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan harus disertai loyalitas pelanggan. Artinya pelanggan yang loyal bukan saja potensial menjadi *word of mouth advertiser*, namun juga bisa menjadi loyal pada portofolio produk perusahaan untuk jangka waktu yang lama, perilaku, pembelian ulang kerap dihubungkan dengan loyalitas. Pembelian ulang dapat merupakan hasil dominasi pasar oleh suatu perusahaan yang berhasil membuat produk mereka menjadi satu-satunya alternatif yang tersedia. Bisa juga pembelian ulang merupakan hasil dari upaya promosi yang aktif dalam membujuk pelanggan untuk membeli kembali produk yang sama.

Implikasi dari penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi perusahaan dalam memperbaiki kualitas pelayanan agar kepuasan debitur Kupedes dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan mereka yaitu:

1. *Reliability*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Agar semua itu bisa tercapai, Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin perlu memperbaiki antrian nasabah karena atribut ini mempunyai nilai rata-rata masih rendah. Perbaikan terhadap antrian nasabah perlu diprioritaskan dan perlu dijadikan agenda utama, misalnya menambah karyawan dan menambah counter transaksi maupun counter *Customer Service*.
2. *Responsiveness*, yakni sikap tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini bisa dilakukan dengan selalu memperhatikan permintaan nasabah karena atribut ini mempunyai nilai rata-rata masih rendah. Perbaikan yang perlu dilakukan adalah memberikan waktu pada nasabah setiap saat jika ada nasabah menanyakan hal yang berhubungan dengan transaksi bank khususnya mengenai Kupedes.
3. *Assurance*, yakni kemampuan memberikan kepastian dan jaminan dalam memberikan pelayanan untuk setiap nasabah. Hal ini bisa dilakukan dengan meningkatkan pengetahuan karyawan karena atribut ini mempunyai nilai rata-rata masih rendah. Peningkatan pengetahuan karyawan dengan cara mengadakan training atau pelatihan. Perbaikan terhadap kemampuan dan pengetahuan karyawan perlu diprioritaskan dan perlu dijadikan agenda utama, misalnya membuat jadwal training atau pelatihan setiap tiga bulan sekali. Selain itu, mengikuti seminar-seminar tentang wawasan perbankan dan *product knowledge*.
4. *Empathy*, yakni memahami keinginan dan kebutuhan nasabah. Hal ini bisa dilakukan dengan meningkatkan kepedulian karyawan terhadap nasabah karena atribut ini mempunyai nilai rata-rata masih rendah. Cara yang bisa dilakukan adalah melakukan pertemuan dengan nasabah agar dapat menciptakan rasa kekeluargaan. Pertemuan itu bisa dilakukan pada saat penarikan undian misalnya mengundang semua nasabah dengan memberikan penjelasan tentang prosedur pela-

- yanan yang ramah dan sopan santun sehingga nasabah merasa diperhatikan.
- b. *Tangibles*, yakni penilaian dalam memberikan pelayanan. Hal ini bisa dilakukan dengan meningkatkan perbaikan kantor dan peralatan kantor karena atribut ini mempunyai nilai rata-rata masih rendah. Cara yang bisa dilakukan perusahaan adalah dengan menyediakan alat-alat modern seperti kualitas jaringan dan perbaikan terhadap ruang tunggu agar debitur Kupedes lebih rileks saat menunggu antrian dan saat melakukan pembayaran.
 - c. Kepuasan terhadap loyalitas, yakni tingkat kepuasan debitur yang menghasilkan tingkat loyalitas nasabah. Hal ini bisa dilakukan dengan perbaikan terhadap pelayanan bank yaitu menambah counter transaksi dan penambahan karyawan agar antrian tidak lama atau nasabah selalu mendapat tanggapan dengan segera, yang tentunya perlu adanya perluasan ruang kantor dan ruang tunggu serta memperluas areal parkir. Dengan perbaikan pelayanan tersebut akan memberikan kepuasan pada nasabah sehingga nasabah akan tetap loyal terhadap produk Bank BRI unit Banjar Selatan.

PENUTUP

Simpulan

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh simultan terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin. Semakin baik kinerja kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bank BRI Unit Banjar Selatan akan menyebabkan peningkatan kepuasan debitur. Berarti lima variabel kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan debitur Kupe-

des pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin. Variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin. Variabel *reliability* merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin.

Kepuasan debitur mempunyai pengaruh yang signifikan dan pengaruhnya positif terhadap loyalitas debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin. Semakin tinggi kepuasan debitur Kupedes pada Bank BRI Unit Banjar Selatan akan menyebabkan meningkatnya loyalitas nasabah. Berarti variabel kepuasan debitur Kupedes mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin.

Saran

Bank BRI Unit Banjar Selatan Cabang Banjarmasin hendaknya senantiasa mampu melakukan penanganan kualitas pelayanan bank yang berorientasi kepada kepentingan para debitur dengan cara mempertahankan kinerja unsur kualitas pelayanan yang menurut pendapat debitur sudah baik dan meningkatkan kinerja kualitas pelayanan yang menurut debitur kurang baik, agar mampu meningkatkan kepuasan debitur dan loyalitas nasabah dimasa yang akan datang.

Perlu perbaikan antrian nasabah karena atribut ini mempunyai nilai rata-rata masih rendah. Perbaikan terhadap antrian nasabah perlu diprioritaskan dan perlu dijadikan agenda utama, misalnya menambah karyawan dan menambah *counter* transaksi maupun *counter Customer Service*.

Perbaikan terhadap perhatian permintaan nasabah dengan cara memberikan waktu pada nasabah setiap saat jika ada nasabah menanyakan hal yang berhubungan dengan transaksi bank khususnya mengenai Kupe-des.

Perlu meningkatkan pengetahuan karyawan karena atribut ini mempunyai nilai rata-rata masih rendah. Peningkatan pengetahuan karyawan dengan cara mengadakan training atau pelatihan. Perbaikan terhadap kemampuan dan pengetahuan karyawan perlu diprioritaskan dan perlu dijadikan agenda utama, misalnya membuat jadwal training atau pelatihan setiap tiga bulan sekali. Selain itu, mengikuti seminar-seminar tentang wawasan perbankan dan *product knowledge*

Meningkatkan kepedulian karyawan terhadap nasabah karena atribut ini mempunyai nilai rata-rata masih rendah. Cara yang bisa dilakukan adalah melakukan pertemuan dengan nasabah agar dapat menciptakan rasa kekeluargaan. Pertemuan itu bisa dilakukan pada saat penarikan undian misalnya mengundang semua nasabah dengan memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan yang ramah dan sopan santun sehingga nasabah merasa diperhatikan.

Meningkatkan perbaikan kantor dan peralatan kantor karena atribut ini mempunyai nilai rata-rata masih rendah. Cara yang bisa dilakukan perusahaan adalah dengan menyediakan alat-alat modern seperti kualitas jaringan dan perbaikan terhadap ruang tunggu agar debitur Kupedes lebih rilek saat menunggu antrian dan saat melakukan pembayaran.

Bank BRI unit Banjar Selatan perlu meningkatkan pelayanannya agar kepuasan nasabah meningkat dengan menambah *counter* transaksi dan menambah jumlah karyawan agar antrian tidak lama atau nasabah

selalu mendapat tanggapan dengan segera sehingga loyalitas nasabah juga meningkat. Untuk peneliti berikut perlu menambah variabel-variabel lain selain kepuasan yang mempengaruhi loyalitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, Zulfina, 2008. *Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah, Cabang Jambi)*, Tesis Magister Manajemen, Universitas Jambi, Jambi.
- Alma, Buchari, 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi, 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Bank BRI Unit Banjar Selatan, 2009. *Buku Pedoman tentang Nasabah Bank BRI*.
- Gardenia, Yulisa, 2009. *Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri dan BCA*. Universitas Guna Darma. Jakarta. http://eprints.ugd.ac.id/111205365/yulisa_Gardenia.pd.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill., 1995. *Customer Loyalty; How To Keep It, How To Earn It*, Lexington Books, New York.
- Hallowell, Roger, 1996. *Hubungan Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, dan Profitabilitas*. Internasional Journal of Service Manajemen Industri, Vol.7 No. 4, 1996, hal 27-42.
- Kasmir, 2004. *Pemasaran Bank*. Prenada Media, Jakarta.
- Kasmir, 2006, *Manajemen Bank*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Kasmir, 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas (Edisi Bahasa Indonesia), PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran; Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Terjemahan, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mahatmanto, Banu, 2003. *Analisis Faktor-Faktor yang Memotivasi Loyalitas Debitur Kredit Konsumtif Bank BPD DIY Cabang Wates*. Tesis Magister Manajemen, Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Mowen, John C. And Minor Michael, 2001. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima, Terjemahan Dwi Kartini Yahya, Erlangga, Jakarta.
- Noor, Siti Yulian, 2009. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyalitas Debitur Konsumtif pada Bank BPD Kalsel Cabang Utama Banjarmasin*. Tesis Program Magister Manajemen, Universitas Lambung Mangkurat.
- Rangkuti, Freddy, 2002. *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sekaran, Uma, 2006. *Research Methods for Business, Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Terjemahan, Salemba Empat, Jakarta.
- Setiawan, Yenny Rachmawati, 2006. *Pengaruh Kepuasan Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dan Strategi untuk Mencapai Keunggulan Bersaing pada Bank Permata Cabang Yogyakarta*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang. http://eprints.undip.ac.id/15958/yeny_Rachmawati_Setiawan.pdf.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Renika Cipta, Jakarta.
- Tjahyono, Eko, 2000. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Bank terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Bumi Daya*. Tesis Magister Manajemen, Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayu media Publishing, Malang, Jawa Timur.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husien, 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta Business Research Center, Jakarta.
- Undang-undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
- Yanti, Hairina Irma, 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Martapura*. Tesis Program Magister Management, Universitas Lambung Mangkurat.