



Prosiding

Dies Natalis Ke-56

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Sumatera Utara



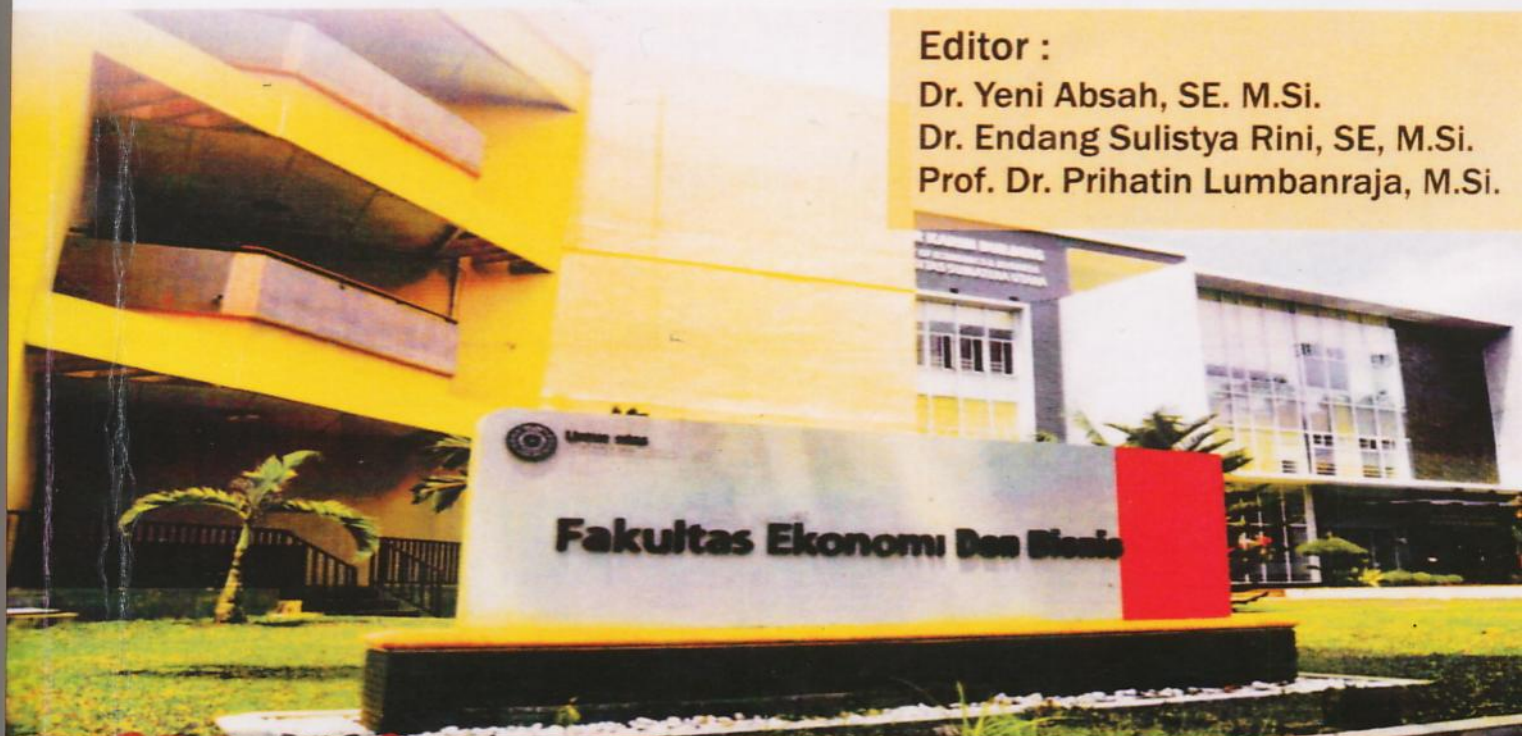
**"Sinergitas Kelembagaan Menuju FEB USU
Unggul dan Berkarakter"**

Editor :

Dr. Yeni Absah, SE. M.Si.

Dr. Endang Sulistya Rini, SE, M.Si.

Prof. Dr. Prihatin Lumbanraja, M.Si.



24 November 2017

**Aula Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sumatera Utara**

PERPUSTAKAAN NASIONAL: KATALOG DALAM TERBITAN

Prosiding Dies Natalis Ke-56 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara
/ Yeni Absah ... [et.al] -- Medan : Pustaka Bangsa Press, 2017.
vi, 312 hlm; 29 cm

Bibliografi

ISBN: 978-602-1183-47-2

© Hak cipta dilindungi berdasarkan Undang-Undang
Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dengan cara apapun, termasuk
dengan cara penggunaan mesin fotocopy tanpa izin dari penulis

Cetakan pertama, 2017

Hak Cipta ada pada Penulis

Penerbit tidak bertanggung jawab atas substansi buku

Assalam

silaturahmi
mencap
dirancar
dari pih

praktisi
masing
Utara.

dalam p
kasih ke
Dies Na

DAFTAR ISI

ANALISIS PELATIHAN, DISIPLIN KERJA, REMUNERASI, DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN PRODUKTIVITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERATING Abd. Rasyid Syamsuri	1
PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN PREFERENSI PENGUNJUNG TERHADAP MINAT BELI KOPI SINGLE ORIGIN PADA COFFEE SHOP DI KOTA TEBING TINGGI (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Bina Karya Tebing Tinggi) Abednego Ketaren	9
PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP MOTIVASI KERJA STAF PENGAJAR PROGRAM STUDI AKUNTANSI POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI (MBP) MEDAN Afridayanti Surbakti	28
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK DANAMON INDONESIA Tbk. CABANG TOMANG ELOK Alfonsius, John Cholryson	36
DISIPLIN KERJA, PENGAWASAN KERJA, DAN PRESTASI KERJA PEGAWAI (STUDI KASUS DI BIRO REKTOR UNIVERSITAS HURIA KRISTEN BATAK PROTESTAN (HKBP) NOMMENSEN MEDAN) Anggun Tiur Ida Sinaga	43
ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN Elperida Juniarni Sinurat	53
PENGARUH PERIKLANAN DAN BIAYA PROMOSI TERHADAP VOLUME PENJUALAN PADA PT SURYA KENCANA Radiah Nazmah Sari	63
MEMILIH INVESTASI SAHAM YANG TEPAT DI BURSA EFEK JAKARTA INDONESIA Eben Ezer Pakpahan	72
ANALISIS PENGARUH KESADARAN MEREK DAN PERSEPSI KUALITAS TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PT. CAVA INDO SUKSES MANDIRI – MEDAN Errie Margery, Kenny Wijaya	153
PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA MEDAN DALAM PENGELOLAAN PAJAK PARKIR Fitra Syahdika Miraza	160
MANAJEMEN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KINERJA ASN DI KANTOR WILAYAH KEMETERIAN AGAMA PROVINSI SUMATERA UTARA Dahyar Husein	168
PENGARUH KEBIJAKAN PERATURAN DALAM KEARIFAN LOKAL TERHADAP KESEJAHTERAAN NELAYAN PESISIR PANTAI DI KECAMATAN PERCUT SEI TUAN KABUPATEN DELI SERDANG Hardi Mulyono	176
PENGARUH REWARD DAN PUNISHMENT TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN PADA PT. ARTA BATRINDO MEDAN Immanuel Tarigan, Estherlita	186

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK DANAMON INDONESIA Tbk. CABANG TOMANG ELOK

Alfonsius¹, John Cholryson²

¹ Prodi Manajemen, STIE Professional Manajemen College Indonesia

² Prodi Manajemen, STIE Professional Manajemen College Indonesia
alfon_pmci@yahoo.com¹, jcholryson@yahoo.com²

Abstrak

Di setiap perusahaan, terutama pada perusahaan perbankan, kualitas pelayanan memiliki peran besar yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan kemudian mempengaruhi loyalitas nasabah. Jika bank melalui karyawannya di kantor cabang tidak memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan nasabah, itu akan memberikan dampak buruk bagi bank tersebut karena pelayanan yang buruk akan membuat nasabah tidak akan memilih bank tersebut sebagai bank tempat mereka bertransaksi. Untuk menjadi sukses pada bisnis perbankan saat ini, dibutuhkan pelayanan yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang nasabah yang aktif bertransaksi di PT Bank Danamon Tbk Cabang Tomang Elok. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda untuk hipotesis pertama dan menggunakan metode analisis regresi sederhana untuk hipotesis kedua.

Hasil pengujian menunjukkan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara bersama – sama (serempak) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok Medan. Sedangkan secara parsial, hanya variabel reliabilitas yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok Medan. Variabel kepuasan nasabah juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok Medan..

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas nasabah

I. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat menarik untuk diteliti di berbagai perusahaan oleh para peneliti terutama di bidang perbankan. Dewasa ini, di dunia bisnis, pelanggan mengambil peran yang sangat penting dimana mereka memegang kendali di hampir seluruh kegiatan bisnis. Artinya, jika tidak ada nasabah yang melakukan transaksi, maka perusahaan tidak akan mendapatkan untung. Maka dari itu, kualitas pelayanan harus disempurnakan untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Ketika nasabah telah puas maka peluang untuk mendapatkan loyalitas nasabah tersebut akan semakin tinggi. Mereka akan mereferensikan produk tertentu kepada keluarga, kerabat, teman-teman bahkan orang yang mereka temui di tempat umum. Jadi, kunci utamanya dari kualitas pelayanan adalah sebuah kepuasan pelanggan.

Beberapa nasabah cukup pintar untuk melakukan seleksi terhadap bank mana yang memberikan bunga tabungan tertinggi kepada mereka. Mereka bisa saja memindahkan uang mereka dari bank yang satu ke bank yang lain hanya karena selisih suku bunga yang diberikan, yang seringkali sangat kecil nilainya. Namun masih banyak juga nasabah yang menganggap suku bunga sebagai suatu hal yang tidak begitu penting, apa yang sebenarnya mereka perlukan adalah sebuah pelayanan yang total dari bank tersebut, apa yang bank tersebut bisa berikan kepada nasabah sebagai sebuah pelayanan yang tidak diberikan oleh bank lain.

Kunci kemenangan di dunia bisnis saat ini adalah adanya hubungan yang baik antara nasabah dengan pelaku bisnis. Yang artinya dengan memberikan pelayanan yang baik untuk mendapatkan respon yang baik pula dari nasabah. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan didapatkan oleh nasabah.

Bank Danamon Cabang Tomang Elok telah berdiri sejak tahun 2008, yang awalnya hanya merupakan cabang *funding* dan menjadi cabang *general* pada tahun 2016. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Danamon Cabang Tomang Elok dapat dinilai dari beberapa sisi, mulai dari penampilan kantor tersebut, dari sisi fisik bangunan dan fasilitas; pelayanan yang sesuai dengan harapan, pegawai yang bisa diandalkan, pegawai bank yang berkemampuan serta perhatian yang diberikan kepada nasabah. Bank Danamon Cabang Tomang Elok kurang begitu memperhatikan tata pencahayaan di dalam *banking hall* yang menyebabkan *banking hall* sering kali terlihat remang – remang. Kurangnya sikap tanggap dari para pegawai bank terutama para *frontliner* yang seringkali terkesan acuh terhadap nasabah yang sedang bertransaksi, membuat nasabah seakan tidak nyaman bertransaksi di bank. Di cabang Tomang Elok, seharusnya ada 3 orang teller di setiap *counter* teller yang siap melayani nasabah.

Namun dengan dipelakui *customer* menyebabkan antrian harus menunggu di yang terlalu sering ada stok serta ketidaksihan nasabah juga sering kepuasan nasabah y jasa bank lain.

Kepuasan Tomang Elok. Dev dengan memberika prioritas utama bank

II. LANDASAN TEORI

Definisi Kualitas Pelayanan

Tjiptono & Layan yang diber yang mempengaruhi *service* (layanan ya maka jasa dikatakan dipersepsikan sebagai *service*, maka kualitas pelayanan tergantung konsisten.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut T dalam menilai kualitas pelayanan:

1. Reliabilitas, yakni kemampuan bank untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan.
2. Daya Tanggap, yakni kemampuan bank untuk melayani pelanggan dengan cepat.
3. Jaminan, yakni keyakinan pelanggan bahwa kepercayaan dan informasi yang diberikan bank adalah benar.
4. Empati, yakni kemampuan bank untuk memberi perhatian dan simpati kepada pelanggan.
5. Bukti Fisik, yakni kemampuan bank untuk menunjukkan kualitas pelayanan yang konsisten.

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut T kualitas layanan:

1. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.
2. Mengelola ekspansi pasar.
3. Mengelola budaya organisasi.
4. Mendidik konsumen.
5. Menumbuhkan inovasi.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu:

- a) Sumber daya manusia.
- b) Organisasi.
- c) Pengukuran.
- d) Pendukung.
- e) Layanan.
- f) Komunikasi.
- g) Komunitas.

6. Menciptakan nilai tambah.
7. Menindaklanjuti keluhan.
8. Mengembangkan produk baru.

Namun dengan dipindah tugasannya salah seorang teller ke cabang lain (dipinjam) dan tidak ada pengganti, serta kelakuan *customer service* yang sering menghabiskan waktu berbincang terlalu lama dengan nasabah sehingga menyebabkan antrian nasabah di Bank Danamon Cabang Tomang Elok semakin meningkat. Seringkali nasabah harus menunggu di luar bank karena tidak ada lagi tempat untuk mengantri di dalam bank. Sikap para pegawai yang terlalu sering menjanjikan hadiah-hadiah kepada nasabah yang nyatanya jarang diberikan dengan alasan tidak ada stok serta keterbatasan pegawai bank dalam memberikan informasi yang cukup jelas dan dimengerti oleh nasabah juga seringkali mendatangkan keluhan dari nasabah. Hal-hal ini tentunya akan menurunkan tingkat kepuasan nasabah yang menyebabkan mereka menarik dana sebagian atau keseluruhan untuk pindah menggunakan jasa bank lain.

Kepuasan nasabah telah menjadi fokus penting setiap bank, tidak terkecuali Bank Danamon Cabang Tomang Elok. Dewasa ini bank semakin meyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan lebih kepada nasabah. Kepuasan nasabah sudah selayaknya menjadi prioritas utama bank dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank.

II. LANDASAN TEORI

Definisi Kualitas Pelayanan

Tjiptono & Chandra, (2011) mengatakan bahwa "kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan". Menurut Tjiptono (2011), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan karyawannya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012), terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa yang disesuaikan dengan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu:

1. Reliabilitas, yakni kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Daya Tanggap, yakni kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas.
3. Jaminan, yakni pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan para pelanggan kepada perusahaan.
4. Empati, yakni syarat untuk peduli, mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Bukti Fisik, yakni penampilan fasilitas fisik dan fasilitas layanan.

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan
2. Mengelola ekspektasi pelanggan
3. Mengelola bukti kualitas layanan
4. Mendidik konsumen tentang layanan
5. Menumbuhkan budaya kualitas

Beberapa faktor yang dapat menghambat namun dapat pula memperlancar pengembangan kualitas layanan, yaitu:

- a) Sumber daya manusia
 - b) Organisasi atau struktur, meliputi intergrasi atau koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan.
 - c) Pengukuran (*measurement*)
 - d) Pendukung sistem
 - e) Layanan
 - f) Komunikasi internal
 - g) Komunikasi eksternal
6. Menciptakan *automating quality*
 7. Menindaklanjuti layanan
 8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

Defenisi Kepuasan Pelanggan

Hasan (2013) menyatakan bahwa, "Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya."

Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Menurut Hasan (2013), faktor-faktor diterminasi kepuasan pelanggan dapat dibedakan pada *Tangible Product* (Produk Barang) dan *Intangible Product* (Produk Jasa). Produk barang terdiri dari :

- Form* : Ukuran dan bentuk fisik dari sebuah produk
- Feature* : Keistimewaan fungsi dasar dari sebuah produk
- Performance Quality* : Kualitas dan karakteristik dasar produk beroperasi
- Conformance* : Kesesuaian spesifikasi produk yang diharapkan
- Durability* : Ukuran usia operasi dalam kondisi normal
- Reliability* : Ukuran produk tidak akan rusak – gagal dalam peridoder waktu tertentu
- Repairability* : Ukuran kemudahan memperbaiki
- Style* : penampilan produk tersebut
- Design* : Total keistimewaan dari sebuah produk

Sedangkan produk jasa terdiri dari :

- Serviciability* : Tingkat kemudahan & kecepatan pelayanan
- Accessibility* : Lokasi yang mudah dicapai
- Communication* : Kemampuan untuk berkomunikasi dengan pelanggan
- Competence* : Tingkat keterampilan dalam menyelesaikan masalah
- Courtesy* : Sikap sopan dan bersahabat dengan konsumen
- Reliability* : Kemampuan mewujudkan pelayanan sesuai promosi
- Security* : Keamanan, keterjaminan, dan legalitas
- Tangibles*: wujud-fisik, gedung, peralatan-peralatan
- Understanding customer* : Pemahaman kebutuhan dan keinginan pelanggan

Definisi Loyalitas Pelanggan

Zulkarnain (2014) mendefinisikan loyalitas sebagai suatu perilaku pembelian yang positif yang ditunjukkan oleh pelanggan terhadap perusahaan, merek, toko, pemasok yang dilakukan secara teratur, konsisten dan berkesinambungan serta berulang – ulang dalam kurun waktu yang lama. Loyalitas pelanggan merupakan senjata utama perusahaan untuk memperluas jaringan pemasaran, walaupun di lain sisi mempertahankan pelanggan yang sudah ada akan jauh lebih menguntungkan dibanding dengan mencari pelanggan baru, karena biaya yang dikeluarkan untuk mencari pelanggan baru akan jauh lebih besar.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok yang berada di Jl. Jend. Gatot Subroto Komplek Tomang Elok Blok BB No. 89 Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah-nasabah PT. Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok yang berjumlah 2.000 (dua ribu) nasabah. Metode yang digunakan penulis dalam penentuan jumlah sampel yang digunakan adalah dengan *simple random sampling* dengan menggunakan rumus *slovin* dalam menentukan ukuran sampel. Dengan demikian maka jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 96 sampel dengan tingkat kesalahan 10%.

Variabel bebas dalam perumusan masalah pertama adalah reliabilitas (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti fisik (X_5). Sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y). Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab hipotesis pertama adalah analisis regresi linier berganda, dengan persamaan sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$

Variabel bebas dalam perumusan masalah kedua adalah kepuasan nasabah (X). Sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah loyalitas nasabah (Y). Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab hipotesis kedua adalah analisis regresi linier sederhana, dengan formulasi sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

IV. PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis Pertama

Berdasarkan hasil regresi dari data yang diolah dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Koefisien Regresi Hipotesis Pertama

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	20,176	4,913	
Reliabilitas	,566	,137	,397
Daya_Tanggap	-,033	,192	-,018
Jaminan	-,435	,224	-,202
Empati	,279	,219	,135
Bukti_Fisik	,099	,237	,041

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah
 Sumber: Hasil penelitian, 2017 (Data diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti terlihat pada Tabel 1. di atas Unstandardized Coefficients bagian B diperoleh persamaan regresi linear berganda, yaitu sebagai berikut:

$$Y = 20,176 + 0,566X_1 - 0,033X_2 - 0,435X_3 + 0,279X_4 + 0,099X_5 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

- Konstanta (a) = 20,176. Artinya jika variabel bebas reliabilitas (X₁), daya tanggap (X₂), jaminan (X₃), Empati (X₄), ataupun bukti fisik (X₅) bernilai 0 maka kepuasan nasabah nilainya adalah sebesar 20,176.
- Koefisien regresi variabel reliabilitas (X₁) sebesar 0,566; ini berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel reliabilitas sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,566.
- Koefisien regresi variabel daya tanggap (X₂) sebesar -0,033; ini berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel daya tanggap sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar 0,033.
- Koefisien regresi variabel jaminan (X₃) sebesar -0,435; ini berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel jaminan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar 0,435.
- Koefisien regresi variabel empati (X₄) sebesar 0,279; ini berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel empati sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,279.
- Koefisien regresi variabel bukti fisik (X₅) sebesar 0,099; ini berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel bukti fisik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,099.

Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi (R²) dapat dilihat pada Tabel 2. sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Koefisien Determinasi Hipotesis Pertama
 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,428 ^a	,183	,138	4,165

a. Predictors: (Constant), Reliabilitas, Daya_Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti_Fisik,

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Hasil penelitian, 2017 (Data diolah)

Dari Tabel 2. diperoleh nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,183. Hal ini menunjukkan bahwa variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memiliki kemampuan menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok Medan sebesar 18,3% dan sisanya 71,7% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti harapan, kemampuan komunikasi, pemahaman customer, dll..

Uji Serempak Hipotesis Pertama

Hasil uji secara serempak pengaruh variabel reliabilitas, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti fisik terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dalam Tabel 3. berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji Serempak Hipotesis Pertama
 ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	350,673	5	70,135	4,042	,002 ^b
	Residual	1561,567	90	17,351		
	Total	1912,240	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Bukti_Fisik, Reliabilitas, Jaminan, Daya_Tanggap, Empati

Sumber: Hasil penelitian, 2017 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat bahwa nilai $F_{hitung} (4,042) > F_{tabel} (3,09)$ dan $sig. \alpha (0,002)$ lebih kecil dari alpha 5% (0,05). Hal ini mengindikasikan bahwa hasil penelitian menolak H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa secara serempak kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok Medan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Tjiptono & Chandra (2011) yang mengungkapkan bahwa pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi (dalam artian berkualitas) akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian atau penggunaan produk atau jasa secara berulang.

Uji Parsial Hipotesis Pertama

Hasil pengujian hipotesis pertama secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4, sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Parsial Hipotesis Pertama

Model		t	Sig.
1	(Constant)	4,107	,000
	Reliabilitas	4,145	,000
	Daya_Tanggap	-,171	,864
	Jaminan	-1,943	,055
	Empati	1,274	,206
	Bukti Fisik	,418	,677

a. Dependent Variable: *Loyalitas_Nasabah*

Sumber: Hasil penelitian, 2017 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} variabel reliabilitas (X_1) sebesar 4,145 lebih besar dibandingkan dengan nilai $t_{tabel} (1,986)$ atau nilai $sig. t$ untuk variabel reliabilitas (0,000) lebih kecil dari alpha (0,025). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_1 untuk variabel reliabilitas. Dengan demikian, secara parsial variabel reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok Medan.
2. Nilai t_{hitung} variabel daya tanggap (X_2) sebesar -0,171 lebih kecil dibandingkan dengan nilai $t_{tabel} (1,986)$ atau nilai $sig. t$ untuk variabel daya tanggap (0,864) lebih besar dari alpha (0,025). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menerima H_0 dan menolak H_1 untuk variabel daya tanggap. Dengan demikian, secara parsial variabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok Medan.
3. Nilai t_{hitung} variabel jaminan (X_3) sebesar -1,943 lebih kecil dibandingkan dengan nilai $t_{tabel} (1,986)$ atau nilai $sig. t$ untuk variabel jaminan (0,055) lebih besar dari alpha (0,025). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menerima H_0 dan menolak H_1 untuk variabel jaminan. Dengan demikian, secara parsial variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok Medan.
4. Nilai t_{hitung} variabel empati (X_4) sebesar 1,274 lebih kecil dibandingkan dengan nilai $t_{tabel} (1,986)$ atau nilai $sig. t$ untuk variabel empati (0,206) lebih besar dari alpha (0,025). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menerima H_0 dan menolak H_1 untuk variabel empati. Dengan demikian, secara parsial variabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok Medan.
5. Nilai t_{hitung} variabel bukti fisik (X_5) sebesar 0,418 lebih kecil dibandingkan dengan nilai $t_{tabel} (1,986)$ atau nilai $sig. t$ untuk variabel bukti fisik (0,677) lebih besar dari alpha (0,025). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menerima H_0 dan menolak H_1 untuk variabel bukti fisik. Dengan demikian, secara parsial variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok Medan.

Setelah penulis melakukan pengamatan di Bank Danamon Cabang Tomang Elok Medan, dapat diketahui ada beberapa poin penting yang menjadi perhatian khusus yang mungkin mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Danamon Cabang Tomang Elok. Jika dilihat secara umum dari pendapat responden, para responden yang merupakan nasabah *existing* Bank Danamon merasa staf Bank Danamon kurang mampu menyelesaikan masalah yang ada, mulai dari keluhan yang diterima baik melalui lisan (nasabah datang langsung) ataupun melalui telepon. Dalam pengamatan penulis, hal ini memang telah menjadi masalah sehari-hari bagi para staf Bank Danamon. Karena dalam prakteknya, banyak sekali para petugas bank yang merasa malas untuk membantu nasabah dalam memberikan solusi atau jalan keluar atas keluhannya.

Di dalam pelayanannya, staf Bank Danamon Cabang Tomang Elok juga masih sangat lambat dan kurang memuaskan, hal ini juga bisa dilihat dari jawaban para responden pada variabel daya tanggap. Dalam pengamatan penulis, pelayanan yang cenderung lambat dan tidak memuaskan nasabah dihasilkan dari beberapa ulah staf di kantor. Salah satunya adalah *customer service* dan *teller*. Ada beberapa kali, ketika nasabah sedang bertransaksi di

teller, staf teller menunggu. Ketika dengan santai.

Legalitas juga memegang ja yang merasa takut terjadi karena ba keamanan yang m salah satu bank be pasar juga menjadi

Staf Bank cabang ini rata-rata Bank Danamon, s bekerja 16 tahun yang mengatakan

Menurut karena Bank Dana beberapa waktu, k jam istirahat mak terlalu sempit dan ATM yang tersedid sangat tinggi.

Dari hasil terhadap kepuasan menunjukkan peng Danamon Cabang menangani keluha

Pengujian Hipotesis

Hasil per Danamon Indones

Mod

1

Sum

Dari Tab

$Y = 15,8$

Berdasar

- a. Konstanta (a) nilainya adalah
- b. Koefisien regresi variabel kepu

Koefisien Determinasi

Untuk m

teller, staf teller tersebut malah meninggalkan nasabah di meja yang mengakibatkan nasabah harus kembali menunggu. Ketika dilihat ke ruangan yang berada di dalam, staf teller tersebut malah sedang menikmati kopi dengan santai.

Legalitas dan kredibilitas Bank Danamon sudah sepatutnya tidak diragukan lagi, apalagi Bank Danamon juga memegang jati diri sebagai bank keenam terbesar di Indonesia. Namun ironisnya, banyak sekali responden yang merasa takut dan tidak aman apabila bertransaksi di Bank Danamon Cabang Tomang Elok. Hal ini bisa terjadi karena banyak sekali responden yang mengaku tidak tahu apabila Bank Danamon memiliki sistem keamanan yang mumpuni. Selain karena ketidaktahuan kebanyakan nasabah akan predikat Bank Danamon sebagai salah satu bank besar di Indonesia, keberadaan Bank Danamon Cabang Tomang Elok yang berada dekat dengan pasar juga menjadi salah satu faktor.

Staf Bank Danamon Cabang Tomang Elok memang dikenal ramah, karena staf yang ditempatkan di cabang ini rata-rata sudah merupakan staf senior. Mulai dari *branch manager* yang sudah 20 tahun bekerja di Bank Danamon, salah satu staf *teller* juga sudah bekerja 8 tahun dan salah satu staf *customer service* sudah bekerja 16 tahun di Bank Danamon. Tidak begitu mengejutkan bila menemukan fakta bahwa responden banyak yang mengatakan setuju akan rasa empati yang ditunjukkan oleh staf bank ini.

Menurut pengamatan penulis, ruang tunggu Bank Danamon terlalu kecil. Hal ini tidak dapat dipungkiri karena Bank Danamon cabang Tomang Elok hanya terdiri dari satu rumah toko (ruko) sewa. Tidak jarang dalam beberapa waktu, ketika antrian memanjang yang biasa terjadi di hari Senin, Selasa dan Jumat serta setiap hari pada jam istirahat makan siang, nasabah bisa mengantri hingga luar Bank Danamon karena tempat yang disediakan terlalu sempit dan tidak cukup. Bank Danamon cabang Tomang Elok juga belum dilengkapi oleh mesin setor, dan ATM yang tersedia hanya satu buah. Padahal frekuensi transaksi di ATM di Bank Danamon cabang Tomang Elok sangat tinggi.

Dari hasil pengujian, didapatkan bahwa variabel reliabilitas merupakan variabel paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel lain seperti daya tanggap, jaminan, empati dan bentuk fisik tidak menunjukkan pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan responden atau nasabah pada Bank Danamon Cabang Tomang Elok memang lebih banyak mengeluhkan kemampuan dari para staf bank dalam menangani keluhan nasabah atau komplain dari nasabah.

Pengujian Hipotesis Kedua

Hasil pengujian pengaruh kepuasan nasabah (X) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok Medan, diuji dengan regresi linier sederhana.

Tabel 5. Koefisien Regresi Hipotesis Kedua

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	15,489	1,904	
	Kepuasan Pelanggan	,193	,066	,290

Sumber: Hasil penelitian, 2017 (Data diolah)

Dari Tabel 5., maka persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 15,849 + 0,193X$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

- Konstanta (a) = 15,849; artinya jika variabel bebas kepuasan nasabah (X) bernilai 0 maka loyalitas nasabah nilainya adalah sebesar 15,849.
- Koefisien regresi variabel kepuasan nasabah (X) sebesar 0,193; ini berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel kepuasan nasabah sebesar 1 satuan, maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,193 satuan.

Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi (R²) dapat dilihat pada Tabel 6. sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Koefisien Determinasi Hipotesis Kedua
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,290 ^a	,084	,074	2,867

a. Predictors: (Constant), Kepuasan_Pelanggan

b. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan

Sumber: Hasil Penelitian, 2017 (Data Diolah)

Dari Tabel 6. menunjukkan bahwa R square sebesar 0,084 yang artinya bahwa kemampuan variabel kepuasan nasabah menjelaskan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok Medan sebesar 8,4% dan sisanya 91,6% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti merk produk, ikatan emosi, kepercayaan, dll.

Uji Parsial Hipotesis Kedua

Hasil pengujian hipotesis kedua secara parsial dapat dilihat pada Tabel 7. sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Parsial Hipotesis Kedua

Model	t	Sig.
1 (Constant)		
Kepuasan_Pelanggan	2,940	,004

Sumber: Hasil penelitian, 2017 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 7. dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel kepuasan nasabah sebesar 2,940 lebih besar dari $t_{tabel} = 1,986$ dan nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari $\alpha/2 = 0,025$. Hal ini mengindikasikan bahwa hasil penelitian menolak H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian, secara parsial kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2009) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Di lain sisi Fadil dan Utama (2015) mengatakan kepuasan nasabah adalah sesuatu yang menyebabkan seorang pelanggan untuk kembali bertransaksi di perusahaan sebelumnya.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat peneliti dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama, diperoleh hasil bahwa secara simultan, kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok. Secara parsial, variabel reliabilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tomang Elok.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduillah, Thamrin dan Francis Tantri. 2015. *Manajemen Pemasaran*. PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Assauri, Sofjan. 2015. *Manajemen Pemasaran*. PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. ANDI, Yogyakarta.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Fadil, Zaki dan Priyo Utama. 2015. *Teknik Marketing itu Mudah*. Second Hope, Yogyakarta
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS, Yogyakarta.
- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 11 No. 1 (Maret): 59-72.
- Kaihatu, Thomas S, Achmad Daengs, dan Agoes Tinus Lis Indrianto. 2015. *Manajemen Komplain*. ANDI, Yogyakarta.
- Kurniawan, Arief Rakhman. 2014. *Total Marketing*. Kobis, Yogyakarta.
- Salim, Gendro. 2013. *Marketing itu Mudah!*. PT Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing, Ikapi Jawa Timur.
- _____. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. ANDI, Yogyakarta.
- _____. 2015. *Strategi Pemasaran*. ANDI, Yogyakarta.
- _____. dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. ANDI, Yogyakarta.
- _____. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. ANDI, Yogyakarta.
- Sangadji, Etta Mamang and Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. ANDI, Yogyakarta.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata*. Deepublish, Yogyakarta.
- Zulkarnain. 2014. *Entrepreneurial Marketing*. Yogyakarta, Graha Ilmu.

In Conducting the supervision to improve discipline and supervisi Medan University and applied are human res supervision, performance influence on achievement University; 2) leadership sample in this research which numbered 52 people multiple regression and discipline, and supervisi most dominant factor is affect towards employees jointly affect significant Nommensen University, shows that leadership Nommensen university i

Keywords: Work Discip

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Universitas H tinggi swasta yang tela yang diemban khusus yang tanggap terhadap HKBP Nommensen M satunya adalah pegawai Nommensen Medan pe akan memiliki tingkat yang diemban sebaik n Sehubungan hari masih terdapat be kantornya setiap harin alasan yang tidak jela bahkan tidak hadir ke tugas. Kondisi tersebut Berdasarkan berkaitan dengan jum Tabel 1.1. berikut ini: