

**KEPUASAN NASABAH ATAS PENGGUNAAN TEKNOLOGI SELF
SERVICE TERMINAL (ATM NON TUNAI) PADA BANK CIMB NIAGA
SURABAYA**

RANGKUMAN TESIS



Oleh :

EDI JOELIANTO
NIM: 2006610438

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2009

PENGESAHAN RANGKUMAN TESIS

Nama : Edi Joelianto
Tempat, Tanggal lahir : Surabaya, 05 Juli 1961
N.I.M. : 2006610438
Program Pendidikan : Program Pascasarjana (Magister Manajemen)
Konsentrasi : Perbankan Umum
Judul : Kepuasan Nasabah Atas Penggunaan Teknologi Self Service Terminal (ATM Non Tunai) Pada Bank CIMB Niaga Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing
Tanggal: 26-08-2009



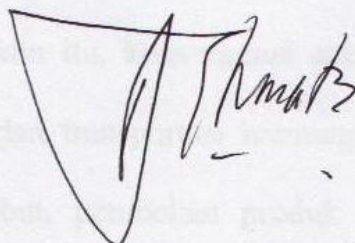
Prof Dr Dra Ec Muslichah, Ak M Com

Co. Dosen Pembimbing
Tanggal: 26-08-2009



Sasongko Budi, SE, MSI, BAP

Direktur Program Pascasarjana
Tanggal: 26-08-2009



Dr.Dra.Ec. Rr. Iramani, M.Si.

ABSTRAKSI

The purpose of this research aimed to identify the general characteristics of customers, to analyze the factors affecting customer satisfaction on non-cash-based technology service, to measure the level of customers satisfaction and loyalty, to analyze the influence of customers satisfaction and loyalty, and to formulate managerial implications associated with increased service quality at Bank CIMB Niaga branch of Surabaya. The result of the research showed that interaction provided in the website of Bank CIMB Niaga branch of Surabaya is the most influential due to ease of use in the non-cash bank transaction with respect to information quality and the timely information delivery is the most attractive for the customers.

Keywords : Bank CIMB Niaga, Non-Cash-Based echnology Service, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam persaingan yang semakin kompetitif ini, suatu bank dituntut untuk mampu beradaptasi dengan lingkungan dan dapat menciptakan suatu keunggulan atau keunikan tertentu yang tidak dimiliki pesaing, yang bias digunakan sebagai nilai tambah atau keunggulan bank tersebut sehingga bias dijadikan sebagai sarana untuk mengembangkan pasar yang telah dimiliki. Keunggulan tersebut seperti misalnya bias berupa bunga tabungan yang tinggi atau produk tabungan dengan banyak fitur yang sangat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Perkembangan sistem pembayaran non tunai di tanah air sebagaimana telah diungkapkan di atas, tidak terlepas dari perkembangan kegiatan perekonomian yang menghendaki efektivitas dan efisiensi yang tinggi serta kemajuan teknologi komunikasi dan informasi. Perkembangan teknologi informasi yang pesat memungkinkan munculnya berbagai instrumen pembayaran yang inovatif, aman, efisien dan mudah digunakan oleh masyarakat, contohnya electronic fund transfer. Selain itu, konvergensi antar berbagai industri seperti perbankan, telekomunikasi dan transportasi memungkinkan adanya keterkaitan antara ketiga industri tersebut, pembelian produk atau jasa dapat dilakukan dengan cara cash on delivery yaitu kesepakatan transaksi dilakukan melalui

komunikasi telpon, proses pembayarannya melalui ebanking dan selanjutnya proses pengiriman barang ke pembeli dikirim melalui transportasi.

Dalam era globalisasi saat ini, kemajuan perkembangan teknologi membuat kebutuhan akan informasi semakin meningkat. Informasi menjadi kebutuhan manusia untuk mengetahui berbagai hal yang terjadi untuk berbagai keperluan yang membuat teknologi informasi terus berkembang. Berbagai informasi dapat diperoleh secara off line maupun online diantaranya dapat diperoleh melalui jaringan internet seperti web.

Penggunaan instrumen pembayaran non tunai menunjukkan perkembangan yang cepat. Hal ini merupakan konsekuensi logis dari tuntutan terhadap pelayanan transaksi yang lebih aman, cepat, dan efisien. Ada sebuah kecenderungan baik di Indonesia maupun di luar negeri, bahwa instrumen pembayaran non tunai dengan basis warkat atau kertas semakin berkurang, sementara instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu dan elektronik semakin meningkat (Bank Indonesia, 2005)

Dengan adanya berbagai kemudahan dalam layanan perbankan diharapkan nasabah akan merasa puas dengan layanan tersebut. Namun demikian tidak semuanya mendapat respon yang positif dari nasabah mengenai teknologi baru tersebut, hal ini dipicu dengan adanya keraguan nasabah atas keamanan pada fasilitas layanan tersebut, karena bank belum bisa memberikan jaminan keamanan terhadap layanan yang menggunakan teknologi yang bertujuan memberikan kemudahan layanan pada nasabah.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya maka penulis tertarik untuk menulis karya tulis dengan judul “Kepuasan Nasabah Atas Penggunaan Teknologi Self Service Terminal (ATM Non Tunai) Pada Bank CIMB Niaga Surabaya”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah faktor kualitas layanan (Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) mampu mempengaruhi secara simultan terhadap kepuasan nasabah terhadap penggunaan teknologi ATM non tunai.
2. Apakah faktor kualitas layanan (Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) berpengaruh dominan terhadap penggunaan teknologi ATM non tunai.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengkaji :

1. Pengaruh kualitas layanan (Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) terhadap kepuasan nasabah terhadap penggunaan teknologi ATM non tunai.

2. Pengaruh faktor Kualitas Layanan (Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) terhadap penggunaan teknologi ATM non tunai.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberi manfaat yang optimal bagi banyak pihak yaitu bagi penulis agar dapat mengetahui dan menganalisa mengenai bagaimana menambah, kepuasan nasabah atas penggunaan teknologi *Self Service Terminal* (ATM non tunai) pada nasabah bank.

Bagi perusahaan yaitu diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi yang baik dalam memperbaiki kinerja layanan perbankan melalui kepuasan nasabah melalui pengembangan atribut atribut sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Selain itu juga diharapkan bahwa hasil kajian dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk mengambil keputusan yang tepat dalam rangka perbaikan kualitas layanan perbankan melalui peningkatan nilai pelanggan.

Selain itu, penelitian ini diharapkan juga bias memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya yaitu dengan memberikan referensi bagi peneliti lain sebagai acuan dalam mengembangkan penelitian selanjutnya terutama dalam kajian yang berhubungan dengan nilai pelanggan, kepuasan dan loyalitas nasabah.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini bersifat eksploratif dan eksplanasi. Penelitian survei dalam perspektif metode pengumpulan data, penelitian cross-sectional dalam perspektif waktu penelitian, penelitian statistikal dalam perspektif lingkup topik, penelitian lapangan dalam perspektif lingkungan penelitian (Uma Sekaran, 2006:154).

2.2 Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian dalam pemetaan nasabah bank CIMB Niaga Surabaya adalah : a) obyek penelitian adalah pada jasa perbankan, b) subyek penelitian (populasi) adalah nasabah perbankan CIMB Niaga di Surabaya dan c) dasar segmentasi yang digunakan adalah dasar perilaku, dengan melakukan penekanan pada kepuasan yang dicari oleh nasabah.

2.3 Identifikasi Variabel

Variabel yang diamati dalam penelitian yang dilakukan adalah segmentasi manfaat yang dicari dan demografis. Variabel demografis terdiri dari : 1) jenis kelamin, 2) usia, 3) pendidikan, 4) pekerjaan, dan 5) pendapatan

2.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Peneliti dapat membuat rumusan definisi operasional dalam penelitian ini yaitu variabel manfaat dan demografis. Variabel manfaat adalah pernyataan nasabah Perbankan Islam dari manfaat yang dicari yang berjumlah tiga puluh empat. Skala pengukuran yang digunakan adalah dengan skala Likert dengan menggunakan skor, yaitu : a) untuk jawaban sangat tidak penting diberi skor 1, b) untuk jawaban tidak penting diberi skor 2, c) untuk jawaban netral diberi skor 3, d) untuk jawaban penting diberi skor 4, dan 5) untuk jawaban sangat penting diberi skor 5. Untuk kategori interval dari variabel penelitian adalah sebagai berikut :

$4,20 < a = < 5,00$	SP	skor 5
$3,40 < a = < 4,20$	P	skor 4
$2,60 < a = < 3,40$	N	skor 3
$1,80 < a = < 2,60$	TP	skor 2
$1,00 < a = < 1,80$	STP	skor 1

Untuk responden yang berhubungan dengan variabel demografi dapat dijelaskan sebagai berikut yaitu 1) jenis kelamin, 2) usia, dimana usia adalah usia saat ini bagi responden, 3) pendidikan, dimana untuk pendidikan merupakan pendidikan terakhir bagi responden, 4) pekerjaan, dimana untuk pekerjaan merupakan pekerjaan saat ini yang dimiliki oleh responden dan untuk 5) pendapatan adalah besarnya pendapatan yang didapat pada saat ini. Pada variabel demografis digunakan analisis deskriptif yang akan tergambar secara jelas dalam bentuk jumlah atas jawaban responden pada masing-masing variabel.

2.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi keseluruhan dari objek penelitian ini adalah hanya nasabah jasa Bank CIMB Niaga di Surabaya. Dalam menentukan sampel, responden tersebut diambil berdasarkan yang bertempat tinggal di kota Surabaya. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

2.6 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Agar diperoleh instrumen yang benar-benar valid dan memiliki kehandalan tinggi (reliable) maka peneliti melakukan proses instrumentasi, yang terdiri dari tiga tahap, yaitu studi literatur, survei pendahuluan, dan penyebaran kuesioner.

2.7 Data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang diperlukan adalah data yang digunakan untuk mengetahui profil nasabah CIMB Niaga di Surabaya terdiri dari : 1) data demografis yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan, 2) data geografis yaitu data yang menyangkut tempat tinggal responden dan 3) data perilaku. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner.

2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji validitas menghasilkan bahwa valid karena nilai signifikansi < 0.05 . Maka untuk pengujian selanjutnya seluruh item pertanyaan ini dapat digunakan dalam penelitian untuk lebih lanjut. Uji reabilitas dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran apabila dilakukan dua kali pengukuran atau lebih terhadap objek dan alat pengukuran yang sama (Nasir, 1999:162). Reabilitas dapat dilihat dengan error yang dibuat. Makin besar error terjadi, makin kecil reabilitas pengukuran begitu juga sebaliknya. Reabilitas dapat dilihat dengan cara membandingkan antara r_{α} dengan r tabel. Dimana r hitung dicari dengan menggunakan bantuan software SPSS V.16. Pengujian reabilitas dipergunakan dengan membandingkan nilai probabilitas hasil penelitian dengan batas signifikansi yaitu 5%.

Perhitungannya dengan menggunakan bantuan software SPSS V.16 pedoman dalam mengambil keputusan apakah data yang diperoleh reliabel atau tidak dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai $\alpha < 0,6$ (Alpha Cronbach) maka data yang dihasilkan tidak reliabel.
2. Jika nilai $\alpha > 0,6$ (Alpha Cronbach) maka data yang dihasilkan reliabel.

Uji Reabilitas

Uji reabilitas dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran apabila dilakukan dua kali pengukuran atau lebih terhadap objek dan alat pengukuran yang sama (Nasir, 1999:162).

Reabilitas dapat dilihat dengan error yang dibuat. Makin besar error terjadi, makin kecil reabilitas pengukuran begitu juga sebaliknya. Reabilitas dapat dilihat dengan cara membandingkan antara r_{α} dengan r tabel. Dimana r hitung dicari dengan menggunakan bantuan software SPSS V.16. Pengujian reabilitas dipergunakan dengan membandingkan nilai probabilitas hasil penelitian dengan batas signifikansi yaitu 5%.

Perhitungannya dengan menggunakan bantuan software SPSS V.16 pedoman dalam mengambil keputusan apakah data yang diperoleh reliabel atau tidak dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai $\alpha <$ dari 0,6 (Alpha Cronbach) maka data yang dihasilkan tidak reliabel.
2. Jika nilai $\alpha >$ dari 0,6 (Alpha Cronbach) maka data yang dihasilkan reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah suatu data dari variabel-variabel yang digunakan dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal dapat dilakukan berbagai metode diantaranya adalah metode Kolmogorov Smirnov (Somarsono, 2002:40) dan metode Shapiro Wilk. Perhitungannya dengan menggunakan bantuan software SPSS V.16 pedoman mengambil keputusan apakah sebuah distribusi normal adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan (nilai probabilitasnya) $\leq 5\%$, maka distribusi data adalah tidak normal.
2. Jika nilai signifikansi (nilai probabilitasnya) $\geq 5\%$, maka distribusi data adalah normal.

1. Uji F

Digunakan untuk melihat signifikan atau tidaknya pengaruh dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

a) $H_0 = \beta_{1-5} = 0$

Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

b) $H_1 = \beta_{1-5} \neq 0$

Ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat taraf signifikan 5%, F hitung dicari menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rumus F hitung} = \frac{\frac{R^2}{K}}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Penarikan kesimpulan

1. Jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel, atau nilai signifikansi F lebih kecil dari pada 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X_{1-5}) terhadap variabel terikat (Y)
2. Jika nilai f hitung lebih kecil atau sama dengan nilai F tabel, atau nilai signifikansi F lebih besar dari pada 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 di tolak. Berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X_{1-5}) terhadap variabel terikat (Y).

Selain dilakukan uji F, dilakukan juga pengamatan terhadap koefisien determinasi berganda. Koefisien determinasi berganda (R) adalah suatu nilai koefisien determinasi yang memberikan gambaran mengenai seberapa besar perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh pengaruh seluruh variabel bebas (X_{1-5}). Sedangkan sisanya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

2. Uji t

Untuk melihat atau menguji pengaruh tiap-tiap variabel bebas secara individual terhadap variabel tergantung dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Memformulasikan hipotesis

Formulasi hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

a. $H_0 = \beta_i = 0 (I=1)$

Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

b. $H_1 = \beta_i \neq 0 (I=1)$

Ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi dalam penelitian ini sebesar 95% ($\alpha=5\%$)

3. Menentukan daerah penerimaan dan penolakan H_0

Gambar kurva normal dari daerah penerimaan dan penolakan H_0 uji t adalah sebagai berikut :

Kesimpulan

1. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel atau nilai signifikansi t lebih kecil dari pada 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti ada pengaruh yang signifikan dari kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan.
2. Jika nilai t hitung lebih kecil atau sama dengan nilai t tabel atau nilai signifikansi t lebih besar dari pada 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan.

Selain melalui uji t juga dilakukan pengamatan koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y . Dimana semakin besar koefisien parsial maka semakin besar pula pengaruh yang dihasilkan variabel terikat Y terhadap variabel bebas X .

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Jumlah kuisioner yang disebar sebanyak 150 dan yang mengembalikan kuisioner sebanyak 120 dengan response rate 80%, yang tidak kembali sebanyak 30 kuesioner atau 20%. Penyebaran kuesioner dilakukan selama satu minggu. Dari 120 data tersebut setelah diproses dengan bantuan program SPSS V.16, dapat diklasifikasikan sebagai berikut: 120 responden mempunyai tingkat pendidikan Diploma 3 sebanyak 90 responden atau 75 %, untuk pendidikan Strata 1 (S1) sebanyak 26 responden atau 21,7 % Jadi dapat disimpulkan responden yang memiliki persentase yang paling tinggi yaitu responden yang sedang menempuh pendidikan terakhir Diploma 3 sebesar 75 % atau 90 responden.

Responden laki-laki lebih sedikit sebesar 30,8 % atau sebanyak 37 responden dan yang terbanyak adalah responden perempuan sebanyak 79 responden atau sebesar 65,8 %. Dan terdapat pula responden yang tidak mengisi pada item pertanyaan ini sebanyak 4 responden atau sebesar 3,3%. Jadi kebanyakan responden adalah Perempuan.

Sebagian besar responden mempunyai usia 18 sampai 25 tahun sebanyak 105 responden atau 93,9 %. Dan sisanya sebanyak 2 responden atau 1,8 % berusia 26 sampai 30 tahun, sebanyak 1 responden atau 0,9 % berusia 31 sampai 35 tahun, sebanyak 1 responden atau 0,9 % berusia 36 sampai 40 tahun dan sebanyak 2 responden atau 1,8 % berusia lebih dari 40 tahun.

Responden dengan pilihan jawaban Ya memiliki nilai sebesar 84,5 % atau sebanyak 98 responden dan yang memilih jawaban Tidak sebanyak 18 responden atau sebesar 15,5 %. Jadi kebanyakan responden memilih jawaban Ya.

Sebagian besar lama responden menjadi nasabah tabungan Bank CIMB Niaga kurang dari 3 bulan sebanyak 3 responden atau 3,1 %. Dan selama 3 bulan sampai 1 tahun sebanyak 15 responden atau 15,3 % dan selama lebih dari 1 tahun sebanyak 80 responden atau 81,6%. Responden menggunakan ATM Bank CIMB Niaga untuk bertransaksi kurang dari 5 kali sebanyak 43 responden atau 43,8 %. Dan sebanyak 5 kali sampai 10 kali sebanyak 37 responden atau 37,8%. Sebanyak 10 kali sampai 20 kali sebanyak 13 responden atau 13,2 %. Dan selama lebih dari 20 kali hanya sebanyak 5 responden atau 5,1%.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian diatas dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa dimensi Reliabilitas, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah dan dapat disimpulkan bahwa dimensi Reliabilitas, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur tingkat Kepuasan nasabah.

Dimensi Reliabilitas secara parsial berpengaruh langsung terhadap Kepuasan nasabah. Apabila dimensi Reliabilitas yang tinggi maka akan berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah yang dihasilkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Reliabilitas dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur

Kepuasan nasabah. Dari hasil pengujian uji partial atau secara individu diatas juga menunjukkan bahwa dimensi Daya Tanggap secara parsial tidak dapat berpengaruh langsung terhadap Kepuasan nasabah.

Pada kenyataannya seringkali nasabah kurang mendapatkan respon deri permasalahan nasabah yang cepat biasanya ada masa tunggu. Hal ini berarti apabila dimensi Daya Tanggap mengalami kenaikan satu satuan, maka Kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar -1.612 dengan asumsi ketiga faktor lainnya (Reliabilitas, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) konstan atau tidak mengalami perubahan. Selanjutnya dimensi Jaminan secara parsial tidak dapat dipengaruhi terhadap Kepuasan nasabah. Apabila dilihat dari hasil nilai uji parsial dapat disimpulkan bahwa semakin baik pada dimensi Jaminan, maka belum tentu akan meningkatkan atau menurunkan Kepuasan nasabah.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dimensi Empati secara parsial dapat dipengaruhi terhadap Kepuasan nasabah. Apabila dilihat dari hasil nilai uji parsial dapat disimpulkan bahwa semakin baik dimensi Empati, belum tentu akan meningkatkan atau menurunkan Kepuasan nasabah dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa secara parsial dimensi bukti fisik tidak dapat dipengaruhi secara langsung terhadap Kepuasan nasabah.

Variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan nasabah adalah variabel dimensi Reliabilitas.

Berdasarkan hasil pengujian dengan hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama adalah “Faktor Kualitas Layanan (Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) mampu mempengaruhi secara

simultan terhadap kepuasan nasabah terhadap penggunaan teknologi ATM non tunai”. Dari hasil uji secara simultan, pada hipotesis yang pertama dihasilkan bahwa Kualitas layanan yang dilihat dengan lima dimensi yaitu dimensi Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik secara bersama – sama dapat berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang pertama adalah terbukti pada penelitian ini.

2. Hipotesis kedua “Terdapat faktor Kualitas Layanan (Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) yang berpengaruh dominan terhadap penggunaan teknologi ATM non tunai ”

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan bahwa dimensi dari kelima dimensi kualitas layanan, yaitu dimensi Reliabilitas paling dominan karena memiliki nilai korelasi yang paling besar yaitu sebesar 0.615.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menguji adanya Pengaruh Faktor Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor pengaruh faktor Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan dan partial pada Kepuasan nasabah.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada para pengguna ATM Bank CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya, yang berisikan jawaban responden terhadap kuesioner seputar pengaruh faktor-faktor Kualitas Layanan dengan menggunakan pertanyaan – pertanyaan seputar Kualitas Layanan nasabah. Faktor Kepuasan nasabah dalam penggunaan ATM Bank CIMB Niaga sebagai tolok ukur. Dari 150 responden yang menggunakan sistem perbankan ATM dan disebarkan melalui penyebaran langsung kepada responden yang berada di sekitar STIE Perbanas Surabaya, yang telah terkumpul sebanyak 120 responden.

Penelitian ini menguji variabel independen (bebas) yaitu variabel Kualitas Layanan, sedangkan untuk variabel dependen (terikat) yaitu Kepuasan Nasabah. Data yang diperoleh tersebut kemudian diolah, adapun kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji t partial, disimpulkan bahwa dimensi Reliabilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap faktor Kepuasan nasabah, yang diindikasikan oleh nilai korelasi parsial sebesar 0.615. Variabel Reliabilitas mempunyai pengaruh yang dominan terhadap faktor Kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, di peroleh bahwa faktor Reliabilitas menghasilkan nilai R^2 sebesar 0.639. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar variabel.
3. Berdasarkan uji t partial, disimpulkan bahwa dimensi Daya Tanggap secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap faktor Kepuasan nasabah, yang diindikasikan oleh nilai korelasi parsial sebesar -0.149. Variabel Daya Tanggap mempunyai pengaruh yang paling rendah terhadap faktor Kepuasan nasabah.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut diatas maka sebagai saran :

1. Hendaknya Kualitas Layanan nasabah yang telah ada selama ini selalu ditingkatkan, yaitu dengan meningkatkannya Kualitas nasabah senantiasa meningkatkan pelayanan untuk nasabah melalui memberikan pelayanan dan kenyamanan dalam segala hal yang menjadi tugas perbankan. Hal ini dilakukan dikarenakan faktor-faktor tersebut telah terbukti secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Dunia perbankan diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani nasabah. Hal ini dilakukan karena Daya Tanggap pihak perbankan

masih rendah yang merupakan faktor yang nyata dalam faktor Kepuasan nasabah.

3. Peningkatan Kualitas Layanan nasabah juga sangat diharapkan untuk diadakannya evaluasi yang secara kontinue atau secara berkala untuk memberikan hasil yang memuaskan.
4. Untuk peneliti yang akan datang lebih memdefinisikan variabel secara khusus, perlu disertakan faktor-faktor lain yang juga mempengaruhi Kepuasan nasabah untuk meningkatkan kevalidan dari hasil penelitian. Serta untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menguji kembali model penelitian ini dengan menggunakan variabel yang berbeda.

DAFTAR RUJUKAN

- Afiati, Olivia. 2004. *Aspek-aspek hukum dalam transaksi perdagangan melalui electronic Commerce (e-commerce)*. Magister Hukum Bisnis UGM
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Rhineka Cipta. Jakarta
- Armystead CG, Clark Graham. 1999. *Customer Service and Support – Penerapan Strategi Efektif*. Times Management Series. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Djunaedy, Achmad. 2000. *Metodologi Penelitian*. Program Pascasarjana Teknik Arsitektur Jurusan Teknik Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Ely P. David. Robinson JK. 2001. *Consolidation, Teknologi and the Changing Structure of Banks Small Business Lending*. Economic and Financial Review First Quarter
- Furst, Karen, William W. Lang, Daniel E. Nolle, and Douglas Robertson. *Banking Over the Internet*. Quartely Journal, Vol. 17, No. 4 December 1998, pp 25-30.
- Gerungan, W.A. 2004. *Psikologi Sosial*. Edisi ketiga. PT Refika Aditama. Bandung
- Harris, Lisa dan J-Spence, Laura. 2002. *The Ethnics of E-Banking*. Journal of Elektronik Commerce Research, Vol. 3, No. 2
- Irawan, Handi. 2003. *Indonesia Customer Satisfaction - Membedah strategi kepuasan Pelanggan merek pemegang ICISA*. PT Elex Media Komputindo
- King, David, Jae Lee, Merrid Warkentin, and H. Michael Cheung. 2002. *Elektronic Commerce, A Managerial Perspective 202. International Edition*. New Jersey. Upper Saddle River, : Pearson education.

- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Andi Offset, Yogyakarta
- Kienan, Brenda. 2001. *Managing Your E-Commerce Business*. 2 nd edition, Microsoft Press
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Prenhallindo. Jakarta
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran; Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Edisi ke tujuh, Volume 2*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta
- Luistik, Olga. Tartu. 2003. *E-Banking In Estonia: Reasons and Benefit of the Rapid Growth*. Tartu University Press. www.tyk.ut.ee,
- O' Brien, James A. 2003. *Introduction to Information System*. 11 th edition Mc Graw-Thile. New York
- Parasuraman, Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality*. The Free Press, New York
- Raharjo, Budi. 2002. *Arsitektur SMSBanking*.
. <http://www.indocics.com/7010/digmanjur/made-report.pdf>
- Raharjo, Budi. 2002. *Topologi Internet Banking*. <http://www.indocics.com/7010/digmanjur/made-report.pdf>
- Rahel, Eliza. 2004. *Perlindungan Hukum Bagi Para pihak dalam Banking Service Transaction melalui internet*. Magister Notariat UGM
- Rax, Raflex. 1996. *Treasury Management. Edisi Pertama*. (Banking and Corporate)
- Santoso, Singgih. 2004. *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS versi 11,5*. Cetakan kedua. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Sekaran, Uma. 2000. *Research Method For Business*. Third Edition. John Wiley and Sons Inch. New York

- Setiawan, BM. 2004. *Arsitektur Perbankan Indonesia Sebagai Upaya Memperkokoh Fundamental Perbankan Nasional*. Forum ekonomi vo.3 No1 hal 50
- Shetgeri, Uday, 2003. *Leveraging Existingn Assets for e-banking*. Bussiness Integration Journal, September.
- Sukandarrumidi. 2002. *Metodologi Penelitian*, Petunjuk Praktis bagi Peneliti Pemula. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Susilo, Hapsoro, Eko 2004. *Beberapa Indikator Kesiapan Nasabah dalam Mengadopsi Teknologi Internet Banking*. MM UGM.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2001. *TQM. Edisi revisi*. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Cetakan Pertama. Andi Offset Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, Gregories Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi I. Andi Offset. Yogyakarta.
- Turk, Volker. 2001. *E-Bussiness and CSR – The Business Case for the New Economy*. Status Report-Sweden
- Turk, Volker & Kuhndt Michael & Alakeson Vidhya. Aldrich Tim and geibler, 2003. *The Enviromental And Sobal Impacts Of E Banking (A Case Study With Barclays PLC)*. Time report, April, Phil Case, Barclays PLC, Digital Europe
- Rudy Siregar, 2008, Bank Cimb Niaga Niaga, Danamon, dan Cimb Niaga Niaga terbaik dalam layanan versi MRI & Infobank.