

Pengaruh Jaminan, Empati Dan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada KPR Bank BJB Cabang Bogor

Customers' satisfaction

037

Budi Setiawan dan Ferawati

Program Studi Manajemen Pemasaran
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor, Indonesia
Email :lemlit@stiekesatuan.ac.id

Submitted:
January, 2018

Accepted:
February, 2018

ABSTRACT

This research is purposed to obtain and analyze the description of assurance, empathy and reliability implemented by the employees of KPR Bank BJB Bogor and how they partially and simultaneously affecting the customers satisfaction. This study is based on the assosiative analysis technique, where the populations are the customers of KPR Bank BJB Bogor office. The Slovin technique is used to obtain 10% sample size error of 99.33 or 100 people. To further analyze the data, descriptive and multiple linear analyses are applied. The survey result revealed that the assurance, empathy and reliability have all been implemented by the service person. Assurance, empathy, and reliability are proved to have influence on the customers' satisfaction and are also have significant effect both partially and simultaneously on customers' satisfaction.

Keywords : Assurance, emphaty, reliability of customer satisfaction

PENDAHULUAN

Bank BJB adalah salah satu bank daerah yang mempunyai program pemberian kredit perumahan kepada masyarakat baik yang bersubsidi maupun non subsidi.

Dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan bagi pelanggan, dimensi-dimensi yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan, antara lain : jaminan sebagai pengetahuan pegawai akan produk belum optimal, empati sebagai pegawai harus lebih tau kebutuhan nasabah pada saat itu, memberikan pelayanan yang penuh perhatian, agar nasabah terlihat nyaman ketika keinginan dia terpenuhi, dan kehandalan yaitu waktu pelayanan yang relatif lama dikarenakan terdapat keterlambatan kehadiran pegawai di tempat kerja, kurang jelasnya informasi yang disampaikan oleh petugas pelayanan, dan kurang tanggapnya petugas pelayanan dalam memberikan solusi akan keluhan nasabah.

Masyarakat kini semakin selektif dalam memilih jasa perbankan untuk menempatkan dana yang dimiliki guna menghindari resiko kehilangan akibat buruknya kinerja suatu perbankan. Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat sangat menyebabkan pentingnya kebutuhan rumah dalam rangka sarana kehidupan bagi masyarakat. Keadaan ini memberikan kemudahan dan bantuan oleh pemerintah atau pemerintah daerah kepada masyarakat dalam membangun

JIMKES

Jurnal Ilmiah Manajemen
Kesatuan
Vol. 6 No.1, 2018
pg. 037 - 044
STIE Kesatuan
ISSN 2337 - 7860

atau memiliki rumah sendiri. Dengan adanya ini muncul lah konsep pembiayaan perumahan yang di kembangkan oleh pemerintah, bank, atau swasta. Hal ini dapat menarik minat masyarakat untuk mendapatkan rumah layak huni dengan harga terjangkau.

038

Fokus penelitian ini berada pada bagaimana intensi perilaku nasabah, sebab kualitas pelayanan memberi dampak yang besar terhadap kepuasan pelanggan, dalam hal ini kepuasan nasabah dalam kepemilikan rumah melalui KPR.

TINJAUAN PUSTAKA

Beberapa teori yang mendasari penelitian ini adalah : Menurut Fandy Tjiptono (2011:174-175) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. *Responsiveness* (daya tanggap). Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. *Assurance* (jaminan), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri dan keyakinan pelanggan.
4. *Empathy* (empati), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin "*satis*" (artinya cukup baik, memandai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat. Kepuasan biasa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu menandai". Menurut Kotler (2011:312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi dasar acuan pada penelitian kali ini yaitu berdasarkan Agung Utama (2011) judul penelitian "Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten". Hasil analisisnya menunjukkan pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten memiliki persepsi yang memuaskan atas kualitas pelayanan yang diterimanya (dirasakan) yang meliputi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil analisis menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien).

Kemudian Penelitian Wayan Arya Paramarta (2011) judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto". Hasil analisis menunjukkan hanya dimensi Tangibles saja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar. Sedangkan dimensi Reliability, Responsiveness,

Assurance dan Empathy tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar 27,66%.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Melalui metode ini diharapkan penulis dapat mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas Jaminan (X1), Empati (X2) dan Keandalan (X3) terhadap variabel terikatnya yakni Kepuasan Pelanggan (Y). Besarnya pengaruh yang terjadi sebagaimana terukur dari nilai koefisien determinasi, sehingga dapat dijadikan acuan bagi kegiatan penelitian lanjutan/penelitian selanjutnya.

038

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Jaminan, Empati Dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas data untuk masing-masing variabel disajikan pada Tabel 1 di bawah ini :

Tabel 1

Uji Validitas Variabel

Variabel	Indikator	Skor	Keterangan
Jaminan	Jaminan 1	0,447	Valid
	Jaminan 2	0,438	Valid
	Jaminan 3	0,395	Valid
	Jaminan 4	0,456	Valid
	Jaminan 5	0,311	Valid
Empati	Empati 1	0,427	Valid
	Empati 2	0,386	Valid
	Empati 3	0,440	Valid
	Empati 4	0,360	Valid
	Empati 5	0,324	Valid
Keandalan	Kehandalan 1	0,359	Valid
	Kehandalan 2	0,444	Valid
	Kehandalan 3	0,421	Valid
	Kehandalan 4	0,410	Valid
	Kehandalan 5	0,304	Valid
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan 1	0,349	Valid
	Kepuasan Pelanggan 2	0,401	Valid
	Kepuasan Pelanggan 3	0,349	Valid
	Kepuasan Pelanggan 4	0,437	Valid
	Kepuasan Pelanggan 5	0,373	Valid

2. Uji Asumsi Klasik
2.a. Uji Multikolinieritas

040

Tabel 2
Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Jaminan	.556	1.800
Empati	.566	1.767
Kehandala n	.569	1.758

Sumber : Data Hasil Pengolahan oleh SPSS, 2015

Mengacu pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa pada seluruh variabel independen, yaitu jaminan, empati dan kehandalan memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 bahkan mendekati nyaris sempurna. Tolerance untuk jaminan 0,556, empati 0,566 dan kehandalan adalah 0,569. Dengan demikian model regresi linear berganda ini telah bebas dari masalah multikolinieritas.

2.b. Uji Normalitas

Tabel 3
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		46
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.69354397
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.106
	Negative	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z		.718
Asymp. Sig. (2-tailed)		.681

Sumber : Data Hasil Pengolahan oleh SPSS, 2015

Mengacu pada Tabel 3 diketahui bahwa nilai Asymp sig (2-tailed) 0,681 lebih dari besar 0,05. Dengan demikian maka data telah berdistribusi normal.

2.c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4
Uji Heteroskedastisitas

Keterangan	T	Sig
(constant)	-.511	.612
Jaminan	-1.396	.170
Empati	-.238	.813
Kehandalan	-.411	.683

Sumber : Data Hasil Pengolahan oleh SPSS, 2015

2.d. Uji Autokorelasi

Tabel 5
Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1.482

Sumber : Data Hasil Pengolahan oleh SPSS, 2015

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6
Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.664 ^a	.441	.401

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS,2015

Mengacu pada Tabel 6 dapat dijelaskan bahwa seluruh variabel penelitian, yakni jaminan, empati kehandalan dan kepuasan pelanggan. Hal ini berdasarkan nilai koefisien korelasi berganda sebesar 0,664. Perolehan nilai R square sebesar 0,441 dapat dijelaskan bahwa variabel jaminan, empati dan kehandalan mampu mempengaruhi atau menjelaskan nilai dari kepuasan pelanggan sebesar 44,1% sedangkan sisanya sebesar 59,9% dijelaskan oleh variabel lain yang belum diteliti atau diluar model dari penelitian ini.

4. Uji Hipotesis

4.a. Uji Parsial (Uji T)

Tabel 7
Pembentukan Persamaan Regresi dan Uji t

Model	T	Sig.
1 (Constant)	16.352	.000
Jaminan	2.171	.036
Empati	3.885	.000
Kehandala n	4.731	.000

Mengacu pada Tabel 7 pada variabe jaminan diketahui nilai uji t hitung $2,171 > 1,66$ dan nilai sig $0,036 < 0,05$, maka hasilnya adalah jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Empati diketahui nilai uji t $3,885$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$, maka hasilnya adalah empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kehandalan diketahui nilai t hitung $4,731 >$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$, maka hasilnya adalah kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Tabel 8
Uji Signifikan Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model		F	Sig.
1	Regression	11.042	.000 ^a
	Residual		
	Total		

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS,2015

Mengacu pada Tabel 8 diketahui nilai F hitung sebesar $11,042 > F$ tabel $(3,09)$ dan nilai sig $0,00$. Sehingga hasilnya adalah jaminan, empati dan kehandalan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan serta pemaparan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Deskripsi jaminan yang telah diimplementasikan oleh petugas pelayanan KPR Bank BJB Cabang Bogor adalah telah mampu menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan, membuat pelanggan merasa aman ketika bertransaksi, sopan, menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik, dan memberikan kenyamanan.
2. Deskripsi empati yang telah diimplementasikan oleh petugas pelayanan KPR Bank BJB Cabang Bogor adalah telah mampu memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan, memerlukan pelanggan secara penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan, mampu memahami pelanggan, dan memiliki jam operasional yang nyaman bagi pelanggan.
3. Deskripsi kehandalan yang telah diimplementasikan oleh petugas pelayanan KPR Bank BJB Cabang Bogor adalah mengalisasikan pelanggan jasa sesuai dengan yang di janjikan, dapat diandalkan menangani masalah jasa pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan menyampaikan catatan atau dokumen KPR dengan tepat.

4. Deskripsi kepuasan pelanggan yang telah diimplementasikan oleh petugas pelayanan KPR Bank BJB Cabang Bogor adalah memiliki harga yang relatif terjangkau bagi pelanggan, memberi kemudahan dalam melakukan transaksi, kualitas produk yang dirasakan memenuhi kepuasan pelanggan, mengetahui dengan baik produk yang ditawarkan, dan pelanggan bersedia merekomendasikan KPR Bank BJB pada pihak lain..
5. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka jaminan, empati dan kehandalan secara masing-masing berpengaruh sigma dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini esponden merasakan jaminan yang sudah diberikan oleh Bank BJB Cabang Bogor dalam pelayanan KPR dan responden merasa puas atas pelayanan tersebut.
6. Berdasarkan hasil yang dilakukan maka jaminan, empati dan kehandalan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelanggan. Berpengaruh nyata untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan dalam proses pelayanan KPR di Bank BJB Cabang Bogor.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Utama, 2011, Jurnal Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten, Staf Pengajar Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2011, *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Ivonne, 2009, *Layanan Pelanggan*. Penerbit GRAHA ILMU, Jakarta
- Kotler, 2011, *Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- KPR & MORTGAGE, 2012. Bank bjb Cabang Bogor
- Rustika Atmawati dan M. Wahyuddin. 2012. Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall.
- Saladin, Djaslim. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keempat. Bandung: Linda Karya.
- Supranto, J. Dan Limakrisna, Nanda. 2007. *Perilaku Konsumen dan Strategi pemasaran: Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Wayan Arya Paramarta, 2011, Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto
- Wolkins, 2010. *Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- www.bankbjb.co.id

*Customers'
satisfaction*

044