

**Analisis Kepuasan Nasabah Kredit Bank BPD DIY: Kualitas Layanan,
Kualitas Produk dan Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah**

RINGKASAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1)



Disusun oleh:

JEDWIN GUNAWAN

2118 30193

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

STIE YKPN YOGYAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN NASABAH KREDIT BANK BPD DIY: KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN OPTIMALISASI PEMBERIAN SUKU BUNGA MURAH

Dipersiapkan dan disusun oleh:

JEDWIN GUNAWAN

Nomor Induk Mahasiswa: 211830193

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 19 Juni 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S.M.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Bambang Setia Wibowo, S.E., M.M.

Penguji



Haryono Subiyakto, Dr., M.Si.

Yogyakarta, 19 Juni 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wishu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BPD DIY Cabang Senopati. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif berupa analisis data dan angka dengan statistik dalam menjelaskan hubungan sebab-akibat antarvariabel yang diteliti dengan menggunakan 105 responden dengan kriteria nasabah kredit existing dengan minimal pernah melakukan *top up* kredit satu (1) kali. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah baik Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Existing di Bank BPD DIY.

Kata kunci : kualitas layanan, kualitas produk, suku bunga, kepuasan nasabah, perbankan, kredit.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of Service Quality, Product Quality and Optimization of Low Interest Rates on Customer Satisfaction at Bank BPD DIY Senopati Branch. The research method used is a quantitative approach in the form of analysis of data and numbers with statistics in explaining the causal relationship between the variables studied using 105 respondents with the criteria of existing credit customers with at least one (1) credit top up. The data collection method used is a questionnaire. The analytical tool used is multiple linear regression. The results of this study are that both Service Quality, Product Quality and Optimization of Low Interest Rates have an effect on Customer Satisfaction of Existing Credit at Bank BPD DIY

Keywords: service quality, product quality, interest rates, customer satisfaction, banking, credit.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Menguji reliabilitas dan validitas instrumen merupakan langkah awal dalam analisis yang mengikuti temuan observasi ini. Analisis deskriptif (variabel deskriptif penelitian) kemudian harus dilakukan. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memberikan analisis kuantitatif pada data yang telah menjalani analisis deskriptif. Dalam observasi ini, 105 responden akan menerima total 105 kuesioner. 105 kuesioner dibagikan kembali (tingkat 100%). 105 survei lengkap yang dapat ditindaklanjuti untuk analisis (lampiran rekapitulasi data) diperoleh sebagai hasil dari pengulangan ini. Setelah setiap putaran pengumpulan data, tahapan tersebut diedit, diberi kode, dan ditabulasi untuk menghasilkan hasil yang akurat dan dapat diandalkan.

Analisis Data

Profil Responden

Total 105 responden yang dipilih peneliti secara purposive merupakan nasabah kredit existing Bank BPD DIY dengan minimal riwayat pernah menikmati kredit minimal 1 (satu) kali. Bersumber dari hasil observasi yang sudah dilaksanakan pada 105 responden, maka secara spesifik, responden dapat diklasifikasikan sebagai berikut.

Jenis Kelamin

Tabel 4.1

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	LAKI – LAKI	57	51,43%
2	PEREMPUAN	48	48,57%
TOTAL		105	100.00%

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Sumber: Hasil Olah Data Aplikasi SPSS

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Grafik

Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan pada tabel di atas, responden laki-laki mencapai 51,43% dari total responden, sedangkan responden perempuan mencapai 48,57%. Peneliti mengklaim bahwa karena proporsi masing-masing jenis kelamin pada dua responden mendekati 50%, hal ini sebenarnya cukup optimal dan dapat diprediksi.

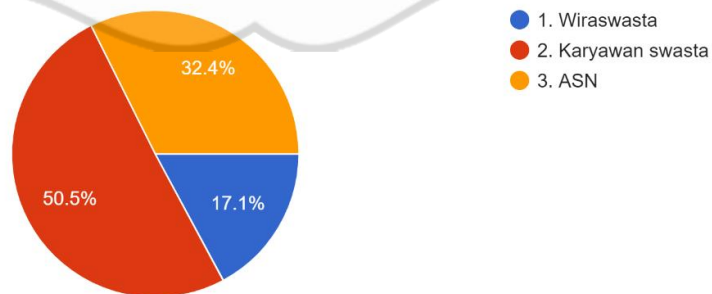
Pekerjaan

Tabel 4.2

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	KARYAWAN SWASTA	43	50.48%
2	ASN	36	32.38%
3	WIRASWASTA	26	17.14%
TOTAL		105	100.00%

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Pekerjaan/Status Sekarang
105 responses



Sumber: Hasil Olah Data Aplikasi SPSS

Grafik 4.2

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Nasabah kredit existing yang terpilih untuk menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak hampir setengahnya yakni 40,95% berasal dari kalangan wiraswasta, sisanya sebanyak 34,29% karyawan swasta dan 24,76% ASN.

1.1.1 Pendapatan Perbulan

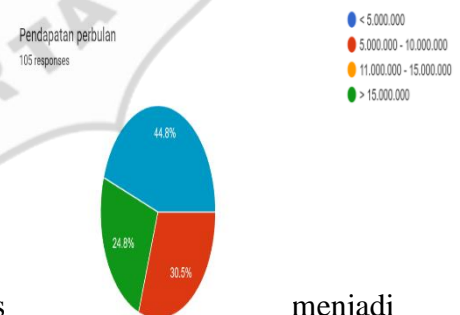
Tabel 4.3

NO	PENDAPATAN PERBULAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	1. < 5.000.000	0	0.00%
2	5.000.000 - 10.000.000	32	30.48%
3	10.000.000 - 15.000.000	47	44.76%
4	4. > 15.000.000	26	24.76%
TOTAL		105	100.00%

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Sumber: Hasil Olah Data Aplikasi SPSS

Grafik 4.3



Mengacu pada tabel di atas, nasabah kredit existing menjadi responden dalam penelitian ini terbanyak pertama berpenghasilan rata-rata Rp 10.000.000 s/d Rp 15.000.000 dan mengambil porsi 44.76%. Terbanyak kedua yakni responden berpenghasilan rata-rata di atas Rp 5.000.000 s/d Rp 10.000.000.

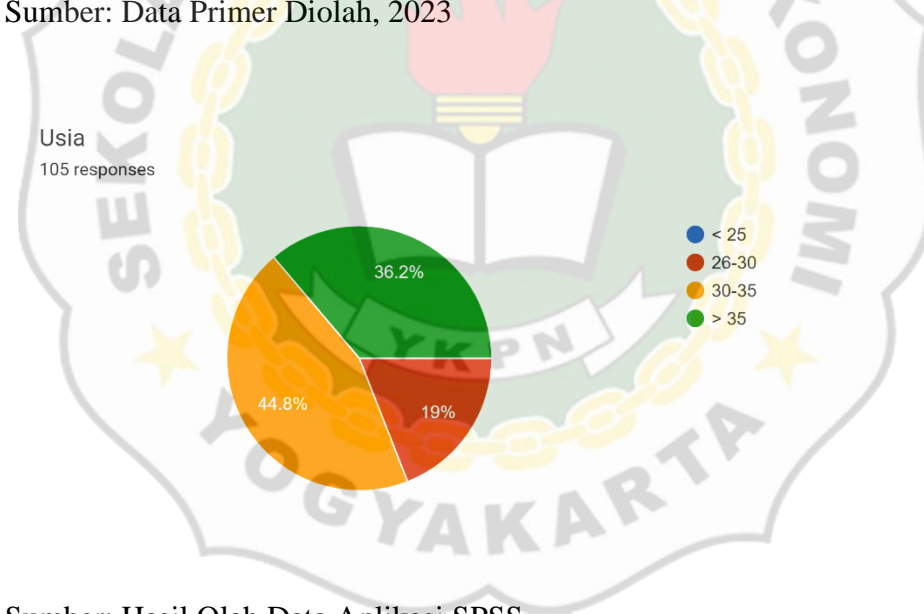
PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Usia

Tabel 4.4

NO	USIA	JUMLAH	PERSENTASE
1	< 25	0	0.00%
2	26-30	20	19.05%
3	30-35	47	44.76%
4	> 35	38	36.19%
TOTAL		105	100.00%

Sumber: Data Primer Diolah, 2023



Sumber: Hasil Olah Data Aplikasi SPSS

Grafik 4.4

Mengacu pada hasil di atas, responden terbanyak datang dari kalangan usia 30-35 tahun sebanyak 44.76%, terbanyak kedua datang dari kalangan rentang usia di atas 35 tahun dan yang terendah dari kalangan usia 26-30 tahun sebanyak 19.05%.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Instrumen penelitian ini diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya. Hasil pengujian ini sebagaimana tampak pada Tabel 4.5 berikut ini.

Acuan Analisis:

- Membandingkan R Hitung dan R Tabel ($R \text{ Hitung} > R \text{ Tabel}$).
- Melihat nilai SIG ($SIG < 0.05$).
- Melihat tanda bintang
- Variabel X1 (> 0.60).
- Variabel X2 (> 0.60).
- Variabel X3 (> 0.60).
- Variabel Y (> 0.60).

ITEM PERNYATAAN	NILAI R TABEL	NILAI R HITUNG	KET
X1_1	0,192	0,713	VALID
X1_2	0,192	0,771	VALID
X1_3	0,192	0,794	VALID
X1_4	0,192	0,792	VALID
X1_5	0,192	0,814	VALID
X1_6	0,192	0,799	VALID
X1_7	0,192	0,737	VALID
X1_8	0,192	0,757	VALID
X1_9	0,192	0,561	VALID
X1_10	0,192	0,433	VALID

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

X1_11	0,192	0,379	VALID
X1_12	0,192	0,380	VALID
X1_13	0,192	0,417	VALID
X1_14	0,192	0,372	VALID
X1_15	0,192	0,210	VALID
X1_16	0,192	0,221	VALID
X1_17	0,192	0,200	VALID

ITEM PERNYATAAN	NILAI R TABEL	NILAI R HITUNG	KET
X2_1	0,192	0,649	VALID
X2_2	0,192	0,636	VALID
X2_3	0,192	0,750	VALID
X2_4	0,192	0,733	VALID
X2_5	0,192	0,635	VALID
X2_6	0,192	0,698	VALID
X2_7	0,192	0,655	VALID
X2_8	0,192	0,634	VALID
X2_9	0,192	0,683	VALID
X2_10	0,192	0,519	VALID

ITEM PERNYATAAN	NILAI R TABEL	NILAI R HITUNG	KET
X3_1	0,192	0,539	VALID
X3_2	0,192	0,629	VALID
X3_3	0,192	0,596	VALID

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

X3_4	0,192	0,803	VALID
X3_5	0,192	0,713	VALID
X3_6	0,192	0,698	VALID
X3_7	0,192	0,755	VALID
X3_8	0,192	0,800	VALID
X3_9	0,192	0,759	VALID
X3_10	0,192	0,497	VALID

ITEM PERNYATAAN	NILAI R TABEL	NILAI R HITUNG	KET
Y_1	0,192	0,679	VALID
Y_2	0,192	0,693	VALID
Y_3	0,192	0,660	VALID
Y_4	0,192	0,443	VALID
Y_5	0,192	0,476	VALID
Y_6	0,192	0,626	VALID
Y_7	0,192	0,496	VALID
Y_8	0,192	0,556	VALID

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Tabel 4.5

Tabel 4.5 tersebut di atas dapat diketahui bahwa $\text{sig.} > 0,192$, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan pada variabel Kualitas Layanan (X1), Kualitas Produk (X2), dan Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah (X3), Kepuasan Nasabah (Y) adalah valid.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Uji Reliabilitas

Menunjukkan pemahaman bahwa alat pengumpul informasi yang digunakan dalam penelitian dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data dan mampu memberikan informasi lapangan yang akurat. Ketika studi menawarkan hasil yang serupa untuk pengukuran yang sama, mereka dianggap dapat diandalkan. Jika hasil dari pengukuran berulang bervariasi, itu tidak dapat dipercaya.

Karena instrumen penelitian ini berisi angket dan skala multidimensi, maka penilaian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach. Korelasi rata-rata antara faktor-faktor yang membentuk skala dikenal sebagai alfa Cronbach. Itu dapat ditentukan dengan dua cara berbeda: baik menggunakan item korelasi daripada varians (alfa Cronbach standar) atau dari varians. Ukuran ketahanan internal adalah koefisien alfa.

Dapat disimpulkan bahwa alat dapat diandalkan jika nilai alpha lebih tinggi dari nilai kritis. Sebaliknya, hasilnya tidak dapat diandalkan ketika nilai alpha lebih rendah dari ambang batas kritis.

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,900	0.70	Reliabel
Kualitas Produk (X2)	0.855	0.70	Reliabel
Suku Bunga Murah (X3)	0,867	0.70	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.730	0.70	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Tabel 4.6

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Ditinjau dari hasil penghitungan pada Tabel 4.6 di atas, bisa dilihat bahwa koefisien Cronbach's Alpha $> 0,60$, sehingga semua pertanyaan dalam kuesioner pada variabel Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah terhadap Kepuasan Nasabah adalah reliabel.

Analisis Regresi Linear

Pada penelitian ini diterapkan analisis dengan regresi linear. Pengkajian tersebut dipakai dalam melihat efek Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah, terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Tabel 4.13 di bawah ini menggambarkan penggunaan metode OLS (Ordinary Least Square) untuk menghasilkan regresi linear.

Hasil Regresi Linear

Variabel	Koefisien	Koefisien	t- hitung	Sig.
	<i>Standardized</i>	<i>Unstandardized Standard. Error</i>		
Konstanta	-	2.063	-0.38	0.711
Kualitas Layanan (X ₁)	0.594	0.033	18.324	0
Kualitas Produk (X ₂)	0.316	0.046	1.449	0
Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah (X ₃)	0.269	0.042	5.232	0
R Square : 0.783				
Adjusted R : 0.777				
F-statistik : 121.748 Sig. = 0.000				

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

N : 105
Variabel Dependen (Y): Kepuasan Pelanggan Nasabah

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Dari hasil hitungan yang memakai program statistic computer SPSS di dapati perolehan dari hasil persamaan Regresi Linier Berganda berikut ini :

$$Y = 2.063 + 0.033X_1 + 0.046X_2 + 0.042X_3 + e$$

Pada persamaan tersebut dibuktikan bahwa dari pengaruh Layanan Kualitas, Kualitas Produk, Optimalisasi Suku Bunga Murah terhadap Kepuasan Nasabah. Penjabaran mengenai koefisien regresi di atas ditunjukkan sebagai berikut.

- a. Konstanta = 2.063

Konstanta dengan besaran 2.063, maksudnya ialah, Jika Kualitas Layanan (X1), Kualitas Produk (X2), dan Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah (X3), tidak mengalami perubahan, maka Kepuasan Nasabah (Y) Bank BPD DIY sebanyak 2.063.

- b. Koefisien regresi Kualitas Layanan (X1) pada kepuasan nasabah = $0.033X_1$.

Koefisien regresi yang positif (searah) maksudnya adalah, jika Kualitas Layanan (X1) mengalami peningkatan, maka terjadi peningkatan pula pada Kepuasan Nasabah (Y) Bank BPD DIY. Hal ini berlaku sebaliknya dengan variabel lainnya diasumsikan konstan.

- c. Koefisien regresi Kualitas Produk (X2) pada kepuasan nasabah = $0.046X_2$.

Peningkatan pada Kualitas Produk (X2) terjadi jika arah koefisien regresi positif (searah). Artinya, Kepuasan Nasabah (Y) Bank BPD DIY pasti mengalami

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

peningkatan. Hal demikian berlaku sebaliknya dengan variabel lainnya dianggap konstan.

- d. Koefisien regresi Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah (X_3) terhadap kepuasan nasabah = $0.042X_3$.

Peningkatan Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah (X_3) terjadi jika arah koefisien regresi positif (searah). Artinya, Kepuasan Nasabah (Y) Bank BPD DIY mengalami peningkatan. Hal ini terjadi sebaliknya dengan variabel lainnya dianggap konstan.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebaran data dalam suatu kelompok data atau variabel berdistribusi normal atau tidak dengan melakukan uji.

Uji Normalitas sangat membantu dalam menetapkan apakah data yang diperoleh terdistribusi secara normal atau diambil dari populasi secara keseluruhan. Pendekatan tradisional untuk menentukan apakah data normal itu sederhana. Dapat diasumsikan bahwa data dengan lebih dari 30 angka ($n > 30$) akan didistribusikan secara teratur berdasarkan pengalaman empiris dari berbagai ahli statistik. biasanya digambarkan sebagai sampel yang cukup besar.

Uji normalitas digunakan untuk memeriksa apakah model regresi mengandung variabel pengganggu dan apakah residualnya berdistribusi normal. Distribusi data normal atau mendekati normal adalah model regresi yang baik. Uji statistik adalah cara untuk memeriksa apakah residual berdistribusi normal. Uji Kolmogorov-Smirnov untuk sampel digunakan untuk menentukan apakah residunya normal.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Penentuan tingkat normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan taraf signifikansi 0,05. Data yang digunakan lolos uji normalitas jika nilai signifikansi $> 0,05$ (Ghozali, 2011).

Nilai yang dihasilkan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov sebesar (**0.330** $>$ **0.05**) artinya dengan uji normalisasi tersebut bahwa berdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		105	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.09360650	
Most Extreme Differences	Absolute	.091	
	Positive	.036	
	Negative	-.091	
Test Statistic		.091	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.330 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.032 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.318
		Upper Bound	.343

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independent). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.767	2.063		.372	.711		
	X1	.403	.033	.594	12.201	.000	.905	1.104
	X2	.256	.046	.316	5.555	.000	.661	1.513
	X3	.206	.042	.269	4.893	.000	.711	1.407

a. Dependent Variable: Y

Tabel 4.11

Jika tolerance value di bawah 0,10 atau VIF diatas 10 maka terjadi multikorlinearitas. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa:

VARIABEL	TOLERANCE	VIF	KRITERIA
X1	0.905	1.104	TIDAK TERJADI MULTIKOLINEARITAS
X2	0.661	1.513	TIDAK TERJADI MULTIKOLINEARITAS
X3	0.711	1.407	TIDAK TERJADI MULTIKOLINEARITAS

Tabel 4.12

Uji Heteroskedastisitas

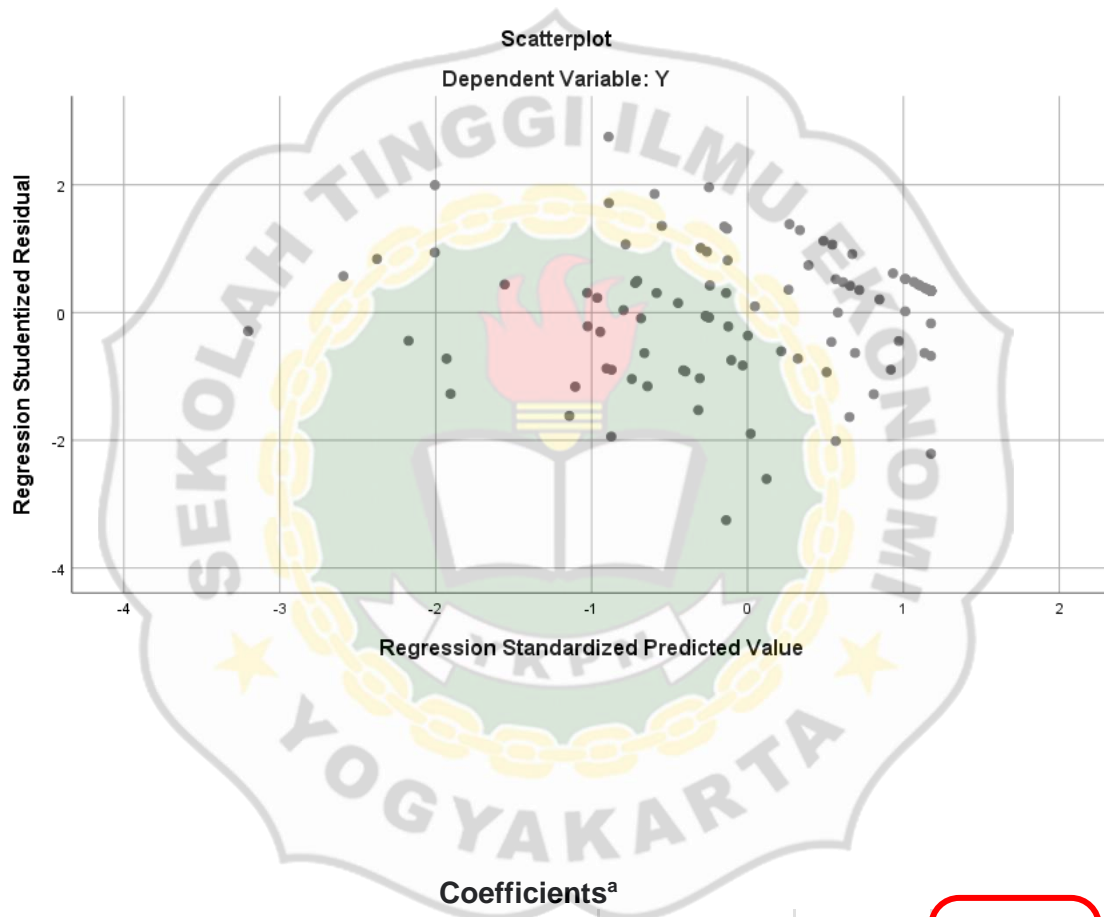
Menurut Ghozali (2011), uji heteroskedastisitas adalah pengujian yang menilai apakah residual untuk semua nilai suatu model regresi memiliki perbedaan varians. Homogenitas varians adalah fitur dari model regresi yang benar. Artinya, varians antara residual pengamatan dan residual lainnya adalah konstan atau nonheteroskedastis. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji Glejser untuk menguji heteroskedastisitas. Adapun kriteria evaluasi dalam penelitian ini adalah:

A. Jika taraf signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

B. Heteroskedastisitas berkembang apabila nilai probabilitas signifikansi < 0,05.

C. Apabila dot menebar secara tidak teratur, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.544	1.256		3.617	.000
	X1	-.050	.020	-.247	-2.507	.064
	X2	.016	.028	.068	.586	.559
	X3	-.056	.026	-.241	-2.171	.062

a. Dependent Variable: ABSRES

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Koefisien Determinasi (Pengujian R²)

Model Summary^b

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
					F Change	df1	df2	
1	.885 ^a	.783	1.191	.783	121.748	3	101	.000

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Koefisien determinasi (R²) yang diolah dengan teknik OLS pada regresi menghasilkan nilai 0,783. Artinya, Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BPD (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Layanan (X₁), Kualitas Produk (X₂), dan Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah (X₃) secara bersamaan sebesar 78,3%, sedangkan sisanya sebesar 21,7% dijelaskan oleh variabel lain luar acuan.

Uji F

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	.767	2.063			.372	.711		
	X1	.403	.033	.594		12.201	.000	.905	1.104
	X2	.256	.046	.316		5.555	.000	.661	1.513
	X3	.206	.042	.269		4.893	.000	.711	1.407

a. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	518.117	3	172.706	121.748	.000 ^b
	Residual	143.274	101	1.419		
	Total	661.390	104			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Rumus:

- $F_{\text{tabel}} = t(a/2; n-k-1) = t(0,025; 105-3-1) = \mathbf{2.694618}$
- $F_{\text{tabel}} = 2.694618$
- Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ (berpengaruh)

Pengevaluasian efek dari Kualitas Layanan (X_1), Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah (X_3) secara simultan pada Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BPD (Y). Nilai taraf nyata (probabilitas (sig.)) diperoleh persentase 5% (0,05). Sementara itu, nilai **probabilitas (sig.) F-hitung** (0,000) > *Level of significant* (0,05) pada hasil Regresi Berganda.

Berdasarkan output di atas diketahui nilai sig dari Kualitas Layanan (X_1), Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah (X_3) secara simultan pada Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BPD (Y) adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai F hitung $121.748 > F_{\text{tabel}} 2.694$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (X_1), Kualitas Produk (X_2), dan Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BPD (Y) berpengaruh positif.

Uji T

Coefficients^a

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Model		Unstandardized		Standardized		Sig.	Collinearity Statistics	
		Coefficients		Coefficients			Toleranc	VIF
		B	Std. Error	Beta	t			
1	(Constant)	.767	2.063		.372	.711		
	X1	.403	.033	.594	12.201	.000	.905	1.104
	X2	.256	.046	.316	5.555	.000	.661	1.513
	X3	.206	.042	.269	4.893	.000	.711	1.407

a. Dependent Variable: Y

Uji hipotesis parsial ini bertujuan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pada dasarnya pengujian ini dapat menunjukkan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen dalam menggambarkan variasi variabel dependen. Tingkat signifikansi yang ditentukan oleh uji ini adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$). Jika nilai signifikansi $< 0,05$ artinya variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara bebas (menolak H_0), dan apabila nilai signifikansi $> 0,05$ berarti variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (menerima H_0) (Algifari, 2016). Serta untuk menguji nilai sig $< 0,05$ serta $T \text{ hitung} > T \text{ tabel} (1,983)$.

VARIABEL	T HITUNG	T TABEL	KRITERIA
X1	12.201	1.983	BERPENGARUH POSITIF
X2	5.555	1.983	BERPENGARUH POSITIF
X3	4.893	1.983	BERPENGARUH POSITIF

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Rumus:

- T tabel = f (k; n-k) = f (3; 105-3) = **1.983731**
- T tabel= **1.983731**
- a. Pengevaluasian efek dari Kualitas Layanan (X_1) pada Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BPD (Y). Nilai taraf nyata (probabilitas (sig.)) diperoleh persentase sebesar 5% (0,05). T hitung (12.201) > T tabel (1.983) berdasarkan perbandingan dari tabel di atas dapat di simpulkan bahwa variable Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BPD (Y) berpengaruh positif karena nilai T hitung > T tabel.
- b. Pengevaluasian efek dari Kualitas Produk (X_2) pada Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BPD (Y). Nilai taraf nyata (probabilitas (sig.)) diperoleh persentase sebesar 5% (0,05). T hitung (5.555) > T tabel (1.983) berdasarkan perbandingan dari tabel di atas dapat di simpulkan bahwa variable Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BPD (Y) berpengaruh positif karena nilai T hitung > T tabel.
- c. Pengevaluasian efek dari Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah (X_3) pada Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BPD (Y). Nilai taraf nyata (probabilitas (sig.)) diperoleh persentase sebesar 5% (0,05). T hitung (4.893) > T tabel (1.983) berdasarkan perbandingan dari tabel di atas dapat di simpulkan bahwa variable Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BPD (Y) berpengaruh positif karena nilai T hitung > T tabel.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPD DIY. Hal ini mengonfirmasi jika kualitas layanan yang diberikan oleh Bank BPD DIY baik dari segi *Tangibles (wujud nyata), Emphaty, Reliability, Responsiveness dan Assurance* semuanya memperoleh nilai tinggi. Parameter tersebut menjadi faktor dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah kredit existing Bank BPD DIY. Hasil uji di atas membuktikan bahwa baik penampilan fisik, layout kantor (factor tangible), pemahaman dan kepekaan petugas (emphaty), ketepatan dalam pemberian informasi dan penguasaan produk menjadi tolok ukur kepuasan nasabah dalam menjadikan Bank BPD DIY sebagai jujukan bagi nasabah memilih untuk kembali lagi ke BPD DIY.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pengaruh kualitas layanan terhadap nasabah Bank BPD DIY. Hasil ini menunjukkan bahwa uji-t, kualitas layanan mendapatkan hasil signifikansi nilai taraf nyata (probabilitas (sig.)) diperoleh persentase sebesar 5% (0,05). T hitung (12.201) > T tabel (1.983) yang artinya kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian Misna (2018) menjadi sumber lain yang mendukung temuan ini. Hasil pengujian hipotesis H_{a1} mengungkapkan bahwa kualitas layanan secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan, sesuai dengan temuan analisis data mengenai hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Nilai t hitung 6,235 > t tabel 1,67722 dan taraf signifikansi 1% menunjukkan hal tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa H_{a1} menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh anggota staf secara signifikan meningkatkan kebahagiaan klien.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPD DIY. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditemukan mayoritas responden dalam melakukan penilaian Kualitas Produk di Bank BPD DIY tergolong tinggi. Penelitian ini mengonfirmasi jika kualitas produk yang diberikan oleh Bank BPD DIY mulai dari **syarat persyaratan**, **solvabilitas** produk terhadap kebutuhan nasabah, **durabilitas** pembahasan usulan kredit, **teknis pencairan/closing** semuanya memperoleh nilai tinggi. Parameter tersebut menjadi faktor dalam menentukan tingkat keputusan pemilihan produk hingga kepuasan nasabah bagi nasabah kredit existing Bank BPD DIY. Hasil uji membuktikan bahwa kualitas produk yang dimiliki menjadi tolok ukur kepuasan nasabah dalam menjadikan Bank BPD DIY sebagai jujukan bagi nasabah memilih untuk kembali lagi ke BPD DIY.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pengaruh kualitas produk terhadap nasabah Bank BPD DIY. Hasil ini menunjukkan bahwa uji-t, kualitas layanan mendapatkan hasil signifikansi nilai taraf nyata (probabilitas (sig.)) diperoleh persentase sebesar 5% (0,05). $T_{hitung} (5.555) > T_{tabel} (1.983)$ yang artinya kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah..

Penelitian Nadya Safira (2019) juga mendukung kesimpulan ini. Hasil pengujian hipotesis H_1 menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif kuat terhadap kepuasan pelanggan, sesuai dengan temuan analisis data tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. T adalah $2,559 > t$ tabel adalah $1,660$, seperti yang ditunjukkan. Hal ini menunjukkan bahwa H_1 yang berpendapat bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk secara signifikan meningkatkan kebahagiaan konsumen.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pengaruh Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah Terhadap Kepuasan Nasabah

Optimalisasi Pemberian Suku Bunga Murah berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPD DIY. Dapat ditemukan mayoritas responden dalam melakukan penilaian Kualitas Produk di Bank BPD DIY tergolong tinggi. Penelitian ini mengonfirmasi di antaranya **pilihan suku bunga** yang ditawarkan, **metode pembayaran kembali**, hingga **intensitas** terkait historis nasabah semuanya memperoleh nilai tinggi. Parameter tersebut menjadi factor dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah bagi nasabah kredit existing Bank BPD DIY. Hasil uji membuktikan optimalisasi pemberian suku bunga murah yang ditawarkan menjadi tolok ukur kepuasan nasabah dalam menjadikan Bank BPD DIY sebagai jujukan bagi nasabah memilih untuk kembali lagi ke BPD DIY.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pengaruh kualitas produk terhadap nasabah Bank BPD DIY. Hasil ini menunjukkan bahwa uji-t, kualitas layanan mendapatkan hasil signifikansi nilai taraf nyata (probabilitas (sig.)) diperoleh persentase sebesar 5% (0,05). T hitung (4.893) > T tabel (1.983) yang artinya optimalisasi pemberian suku bunga murah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian Dinda Erika (2019) yang telah dilakukan juga mendukung temuan tersebut. Hasil pengujian hipotesis H_{a1} menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki dampak positif yang besar terhadap kepuasan pelanggan, sesuai dengan temuan analisis data tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai t sebesar 2,907 > nilai t tabel sebesar 1,661, seperti yang ditunjukkan. Hal ini menunjukkan proposisi di H_{a1} bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk. Dengan demikian,

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen secara signifikan dipengaruhi secara positif oleh kualitas produk.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Azis Alimul *Hidayat* & Musrifatul Uliyah. (2012). Buku Ajar Kebutuhan. Dasar Manusia. Surabaya:HealthBooksPublishing.
- Aprilianawati, D., Zahroh, Z. A., & Nuzula, N. F. (2014). Analisis Pengawasan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Dalam Meminimalisir Terjadinya Kredit Bermasalah (Studi pada Bank Jatim Cabang Tulungagung Periode 2010-2013). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 10(1), 1–9.
- Assofia, H. (2019). Analisis Kinerja Keuangan Bank Aceh Setelah Konversi Periode 2016-2018 Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 8/POJK. 03/2014. At- Tawassuh, IV(1), 43–65.
- Agustin, H. ofela dan S. 2016. Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kebab kingabi. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 5(1), 1–15.
- Askin, Zainal, 1997, Pokok-Pokok Hukum Perbankan di Indonesia, Jakarta, RajaGrafindo
- Atila Yüksel & Fisun Yüksel. 2008. Tourist Satisfaction and Complaining Behavior: Measurement, and Management Issues in the Tourism and Hospitality Industry. New York: Nova Science Publishers.
- Banwet, D. K. & Datta, B. 2003. A Study of the Effect of Perceived Lecture Quality on Post-Lecture Intentions. Work Study:
- Budiman, J. dan Setiyono. 2012. Pengaruh Karakter Eksekutif terhadap Penghindaran Pajak (Tax Avoidance). Banjarmasin. : Simposium Nasional Akuntansi XV.
- Chandra, R. (2013). Analisis Pengaruh Capital Adequcy Ratio, Operational Efficiency, Non Performing Load dan Loan Tp Deposit Ratio terhadap Retun On Asset pada Bank BUMN di Indonesia. Jurnal Telaah Dan Riset Akuntansi, 6(1), 31–39
- Chandra, R. (2013). Analisis Pengaruh Capital Adequcy Ratio, Operational Efficiency, Non Performing Load dan Loan Tp Deposit Ratio terhadap Retun On Asset pada Bank BUMN di Indonesia. Jurnal Telaah Dan Riset Akuntansi, 6(1), 31–39

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Djumhana, Muhammad, 2000, Hukum Perbankan di Indonesia, Bandung, Citra Adiyta Bakti
- Fiscal, Y., & Lusiana, L. (2014). Pengaruh Capital Adequacy Ratio (CAR), Loan to Deposit Ratio (LDR), Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO) Terhadap Profitabilitas BPR. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 127–157
- Ganesh, R. & Haslinda, A. 2014. Evolution and Conceptual Development of Service Quality in Service Marketing and Customer Satisfaction. *International Review of Management and Business Research*, 3 (2): 1189-1197
- Gunara, Thorik dan Utus Hardiono Sudibyo. 2007. *Marketing Muhammad*. Bandung : Madania Prima.
- Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: PT.Mizan Pustaka.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS
- Kang, G. (2006). The Hierarchical of Service Quality: Integration of Technical and Functional Quality. *Managing Service Quality*, 16 (1): 37-50.
- Kotler, P. & Keller, K. 2012. *Marketing Management (14th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall
- Rahman, M. S., Haque, M., & Khan, A. H. (2012). A conceptual study on consumers purchase intention of broadband services: service quality and experience economy perspective. *International Journal Of Business And Management*, 7(18), 115-129.
- Kotler dan Keller. 2012, *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta : Erlangga. Djaslim Saladin.
- Garvin, D. A. 1998. *Managing Quality*. New York: The Free Press
- Kang, H., Hahn, M., Fortin, D. R., Hyun, Y. J., & Eom, Y. 2006. Effects of Perceived Behavioral Control on the Consumer Usage Intention of E-coupons. New York : Mc Graw Hill.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta : Lovelock, Wirtz.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Mamahit, E. Y., & Sumiyarsih, S. (2018). Pengaruh CAR, NPL, dan ROA Terhadap Penyaluran Kredit Pada Bank Pemerintah. *Future Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 6(September), 75–90
- Mandolang, A., Kumaat, R. J., & Niode, A. N. O. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kredit umkm di sulawesi utara periode 2012.1-2015.4. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 17(01), 34–43.
- Octaviani, S. (2018). Pengaruh Non Performing Loan (NPL) dan Loan To Deposit Ratio (LDR) Terhadap Profitabilitas Pada Oerusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 64–73.
- Paramita, P. K., & Dana, I. M. (2019). Pengaruh Capital Adquacy Ratio, Non Performing Loan dan Loan To Deposit Ratio Terhadap Profitabilitas. *E-Jurnal Manajemen*, 8(2), 7633–7659.
- Prawirasasra, K. P. (2018). Financial Technology in Indonesia : Disruptive or Collaborative ? *Reports on Economics and Finance*, 4(2), 83–90.
- Putri, I. G. A. P., & Suryantini, N. P. S. (2017). Determinasi Loan To Deposit Ratio Pada Bank Campuran di Indonesia. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(1), 204–234.
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. 2012. Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Dinamika Kepariwisata* Vol. Xi No. 2.
- Putri, I. G. A. P., & Suryantini, N. P. S. (2017). Determinasi Loan To Deposit Ratio Pada Bank Campuran di Indonesia. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(1), 204–234.
- Putri, Y. M. W., & Akmalia, A. (2016). Pengaruh CAR, NPL, ROA, dan LDR Terhadap Penyaluran Kredit pada Perbankan (Studi Pada Perusahaan Perbankan yang Listed di Bursa Efek Indonesia Periode 2011-2015). *Jurnal Balance*, XIII(2), 82–93.
- Rahmani, N. A. B. (2017). Analisis Pengaruh Capital Adequacy Ratio (CAR) dan Financing to Deposit Ratio (FDR) terhadap Return On Asset (ROA) dan Return On Equity (ROE) Pada Perusahaan Bank Umum Syariah di Indonesia. *Human Falah*, 4(2), 299–316.
- Ramadaniar, B., Topowijono, T., & Husaini, A. (2013). Analisis Rasio Keuangan Perbankan Untuk Menilai Kinerja Keuangan Bank. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1(1), 49–58.
- Rate, P. Van, Mangantar, M., & Mamahit, R. M. F. (2016). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Milik Pemerintah Dengan Bank Milik Swasta Nasional Di Indonesia. *Jurnal EMBA*, 4(1), 295–305. XVII(2), 43–59.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Septiyani, S., Mutmainah, I., & Yulia, I. A. (2018). Analisis rasio Keuangan Untuk Menilai Kinerja Keuangan Pada Bank yang Terdaftar di BEI Periode 2017-2017
- Ruben, B. D., & Stewart, L. P. 2017. Komunikasi dan Perilaku Manusia. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sekaran, U. and Bougie, R. 2016. Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. 7th Edition, John Wiley & Sons, Haddington.
- Setiawan, A. (2017). Analisis Pengaruh Tingkat Kesehatan Bank Terhadap Return On Asset. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 1(September), 130–152.
- Setiyono, W. P., & Aini, M. N. (2014). Analisis Kinerja Keuangan Perbankan Dengan Menggunakan Metode Camel (Studi Kasus Pada PT. BPR Buduran Delta Purnama). *BMP: Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan*, 1(2), 175–196.
- Sudarsono, H. (2017). Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Profitabilitas Bank Syariah di Indonesia Pendahuluan Return on Aset (ROA) atau profitabilitas merupakan rasio yang digunakan. *Jurnal Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 175–203.
- Sulistiyorini, E. (2020). Pengaruh DPK, NPL, CAR, dan LDR Terhadap Penyaluran Kredit (Studi Kasus Pada Bank Yang Terdaftar di Indeks LQ45 tahun 2014-2018). *PETA*, 5(1), 85–98.
- Sumartono, S., & Harianto, K. A. (2018). Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi Di Indonesia dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya. *Future Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 6(September), 1–14.
- Wowiling, F. E. (2018). Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan Bank Pembangunan Daerah (BPD) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Terhadap Pemberian Kredit Periode 2013-2016. *Jurnal EMBA*, 6(1), 81–90
- Silalahi, Ulber. (2009). Metode penelitian sosial. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. :Bandung
- Sugiyono. (2012). Statistik penelitian kuantitatif kualitatif dan r & d. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh. Andi: Yogyakarta
- Widjaja, Yani Restiani. 2016. Loyalitas Merek Sebagai Dampak dari Kepuasan Konsumen. Bandung : Perc. Universitas Bandung
- Widjanarto, 2003, Hukum dan Ketentuan Perbankan di Indonesia, Jakarta, Grafiti

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Woodruff, R.B. and Gardial, S.F. 1996. Know Your Customer New Approaches to Customer Value and Satisfaction. Blackwell: Cambridge, 321-323.

Zeithaml, V. 1988. Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means – End Model and Synthesis of Evidence. New York: Journal of Marketing, Vol 52, July, p.2 -22.

Laporan Kinerja Industri Perbankan, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/laporan-profil-industri-perbankan/Pages/-Laporan-Profil-Industri-Perbankan---Triwulan-III-2019.aspx>, Diunduh tanggal 1 Maret 2020.

Peraturan Bank Indonesia BI No. 15/7/PBI/2013 https://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/PBI_150713.aspx, Diunduh tanggal 1 Maret 2020. Statistik Perbankan Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (SPI OJK). (2019).. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/statistik-perbankan-indonesia/Default.aspx>, Diunduh tanggal 1 Maret 2020. SE BI No.13/24/DPNP/2011 https://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/SE%20No.13_24_DPNP_2011.aspx

UU RI No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998

Susmayanti, Hari. 2022. Penghargaan Infobank Award 2022 at <https://jogja.tribunnews.com/2022/08/25> accessed 16 April 2023.