

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGAMBILAN KREDIT TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA
UNIT KOTA UTARA**

Nuravifah Bugi¹

Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Sultan Amai Gorontalo¹

[email: nuravifahbugi123@gmail.com](mailto:nuravifahbugi123@gmail.com)¹

Sri Dewi Yusuf²

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam²

[email: sridewi73yusuf@gmail.com](mailto:sridewi73yusuf@gmail.com)²

Keywords:

*Quality of service, customer
satisfaction*

ABSTRACT

This Research aims to determine if the quality of credit retrieval service affects customer satisfaction of BANK BRI North City unit. The strict competition situation has caused companies to be difficult to increase the number of subscribers. In existing markets, too many products with many advantages and value are offered by competitors, making it difficult for companies to seize competitors' markets. Therefore, a better alternative is to make various efforts to maintain an existing market through increasing customer satisfaction. The study used the method of sampling Accidental sampling Or convenience sampling, and a sample number of 97 samples. The data collection methods used by spreading questionnaires were processed using simple regression analysis techniques. Results of this study were obtained results of regression equation $y = a + b \times X$ then obtained the result of the equation: $Y = 4.249 + 0.898 X$. And evidenced by the achievement of measurement results $r = 0.820$ and $R^2 = 0.672$. Thus, 67.2% of customer satisfaction can be explained by the quality of service provided by the Bank of BRI North City unit. While the remaining 32.8% is influenced by other factors. And test T acquired $t_{count} = 13.958$ and $t_{table} = at a = 0.05 = 1.671$ This shows H_0 rejected and H_1 received. Because $T_{count} = 13.958 > t_{table} = 1.671$.

Kata Kunci:

Kualitas layanan,
kepuasan pelanggan

ABSTRAK

Riset ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan pengambilan kredit mempengaruhi kepuasan nasabah unit Bank BRI North City. Situasi persaingan yang ketat telah menyebabkan perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah pelanggan. Di pasar yang ada, terlalu banyak produk dengan banyak keuntungan dan nilai yang ditawarkan oleh pesaing, sehingga sulit bagi perusahaan untuk merebut pasar pesaing. Oleh karena itu, alternatif yang lebih baik adalah melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan pasar yang ada melalui peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel Accidental sampling Atau convenience sampling, dan jumlah sampel 97 sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan menyebarkan kuesioner diproses menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini diperoleh hasil persamaan regresi $y = a + b \times x$ kemudian

diperoleh hasil persamaan: $Y = 4,249 + 0,898 X$. Dan dibuktikan dengan pencapaian hasil pengukuran $r = 0,820$ dan $R^2 = 0,672$. Dengan demikian, 67,2% kepuasan nasabah dapat dijelaskan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh unit Bank BRI North City. Sementara 32,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dan test T memperoleh jumlah $t = 13,958$ dan tabel $t =$ pada $\alpha = 0,05 = 1,671$ Ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Karena jumlah $T = 13,958 > t = 1,671$.

PENDAHULUAN

Persaingan dalam dunia bisnis di masa sekarang semakin ketat baik di pasar dalam negeri maupun di pasar luar negeri. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya murah, pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan/nasabah menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat nasional, internasional, industri dan perusahaan jasa. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (*keuditi*) bagi masyarakat yang membutuhkannya (Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Ed. Revisi 8. 2008. 25) Dalam jasa bank yang perlu dikelola secara profesional adalah masing-masing kegiatan menghimpun dana (*funding*), menyalurkan dana (*lending*), dan jasa-jasa lainnya (*service*). Dan pengelolaan kegiatan kegiatan lending yang merupakan kegiatan penyaluran dana melalui pemberian kredit atau pinjaman Dalam perkembangannya bank ini terhitung sudah mampu menunjukkan eksistensinya dalam memberikan layanan pada masyarakat umum khususnya dalam pengambilan kredit

Bunga dalam pandangan islam dikategorikan sebagai riba *nasi'ah*, yaitu tambahan atau premi yang diberikan oleh peminjam kepada pemberi pinjaman karena peminjam telah diberikan penundaan waktu atas pinjamannya. Tambahan ini diisyrakatkan di muka, dengan tidak mendasarkan pada pertimbangan produktivitas dana. Riba *nasi'ah* sering sering pula disebut sebagai riba *jaabilih*, karena praktik ini banyak terjadi pada masa *jaabilih* dan juga disebut riba Qardh karena terjadi dalam utang-piutang uang.

Larangan islam terhadap riba didasarkan pada alqur'an dan hadits. Proses pelarangan riba dalam sejarah Islam dilakukan secara bertahap. Alqur'an pada awalnya memberikan penjelasan tentang dampak buruk riba dan beberapa kesalahan pandangan manusia tentang riba, karenanya sebaiknya ditinggalkan. Sebagaiman dalam Q.S. Ar-Rum : 39

وَمَا آتَيْتُم مِّن رِّبَا لِّيَرْبُوَ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُم مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ

وَجَهَ اللَّهُ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ ﴿٣٩﴾

Artinya: "dan sesuatu Riba (tambahan) yang kamu berikan agar Dia bertambah pada harta manusia, Maka Riba itu tidak menambah pada sisi Allah. dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, Maka (yang berbuat demikian) Itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)".(Ar-Rum: 39)

Allah juga memberikan ilustrasi bagaimana konsekuensi yang di terima oleh kaum yahud i akibat suka memungut riba, kemudian Allah menjelaskan karakter riba yang berlipat ganda. Pada akhirnya, allah melarang riba secara tegas dan perbuatan memungut riba termasuk dosa yang dapat membawa manusia ke dalam neraka. Bahkan, Allah bersama rasul-nya menyatakan perang terhadap orang yang menjalankan praktik riba(Pusat Penkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam.2012.h.374)

Berdasarkan uraian diatas maka penulis berkeinginan meneliti bagaimana **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengambilan Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Kota Utara”**

LANDASAN TEORI

1. Pengertian Pelayanan

Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *Customer Service (CS)* atau ada juga yang menyebutnya *Service Asistensi*, (Kasmir, 2005: 201).

2. Pengertian Kredit

Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Sedangkan pengertian pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil, (Kasmir: 96).

3. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan baik ketika anda mendapat sesuatu atau ketika sesuatu yang anda inikan terjadi tidak terjadi, tidak memenuhi kebutuhan atau keinginan (Richar Gerson, 2002 :3). Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan, 1) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah kebank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan. 2) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah akan membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang. 3). Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan, sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank, (Kasmir, 2005: 238).

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut: a) Sistem keluhan dan saran yang artinya adalah kesediaan pelanggan yang tinggi, a) Sistem keluhan dan saran. Artinya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode. Makin banyak, berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem keluhan dan saran. b) Survei kepuasan konsumen. Dalam hal ini bank perlu secara berkala waktu melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen. c) Konsumen samaran Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya. d) Analisis mantan pelanggan Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita, (Kasmir, 2005: 240).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni *kuantitatif deskriptif*, dengan menggunakan pendekatan sosial dan ekonomi. Sumber data dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penarikan secara *Accidental sampling*. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi dan Kuisioner.

Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana namun terlebih dahulu dilakukan Uji Reliabilitas, Uji Validitas. Sedangkan untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Dalam penelitian ini, analisis regresi sederhana berperan sebagai teknik statistik yang digunakan untuk menguji ada tidaknya Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengambilan Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI.

Data yang dihimpun dari hasil kuesioner tersebut penulis akan membandingkannya dengan landasan teori yang relevan atau yang dituangkan kedalam indikator-indikator penelitian. Untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis data secara kuantitatif dengan model analisis regresi tunggal atau regresi sederhana dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$

Dimana : Y = Variabel dependen (terikat)

X = Variabel independen (bebas)

a = nilai konstanta

b = koefisien

Teknik analisis yang digunakan sesuai model yang di atas adalah regresi sederhana dimana Y= kepuasan nasabah, X= Kualitas pelayanan BRI, a= Konstanta (nilai Y apabila X=0), b= Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan). Untuk mengetahui parameter a dan b digunakan rumus

$$b = \frac{n \cdot \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{\sum y - b \cdot \sum x}{n}$$

Analisis regresi sederhana adalah suatu analisis yang mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait. Jika pengukuran pengaruh ini melibatkan satu variabel bebas (X) dan variabel terkait (Y), dinamakan analisis regresi linear sederhana, (Danang sunyoto, 201: 15).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskriptif Data

Analisis Deskriptif digunakan untuk mengetahui hasil tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang digunakan melalui item kuesioner yang diajukan. Selanjutnya untuk pengelolaan distribusi frekuensi dari masing-masing variabel tersebut dilakukan dengan mengelompokkan skor nilai dari jawaban para responden penelitian. Distribusi Frekuensi hasil jawaban responden merupakan tingkat kecenderungan persepsi terhadap variabel-variabel yang ada diantaranya adalah pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan nasabah sebagai variabel Y.

Berikut ini akan ditentukan dahulu range skor yang akan dijadikan sebagai perbandingan hasil dari jawaban responden.

2. Penentuan Range

Tabel 1
Skala Penilaian Jawaban Responden

Range	Kategori
409 – 485	Sangat Baik
331 – 408	Baik
253 – 330	Kurang Baik
175 – 252	Cukup Baik
97 – 174	Sangat Tidak Baik

3. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian, (Sugiyono, 2013: 430).

1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Jumlah butir soal yang diuji pada variabel kualitas pelayanan(X) seluruhnya berjumlah 10 item soal. Untuk selanjutnya adalah hasil uji validitas berikut ini:

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No Item	Kofisien Korelasi R Hitung	Harga T hitung	Harga T Tabel	Keputusan
1	0,694	9,393	1,671	Valid
2	0,670	8,799	1,671	Valid
3	0,642	8,167	1,671	Valid
4	0,373	3,921	1,671	Valid
5	0,805	13,229	1,671	Valid
6	0,672	8,85	1,671	Valid
7	0,703	9,635	1,671	Valid
8	0,556	6,519	1,671	Valid
9	0,666	8,699	1,671	Valid
10	0,784	12,302	1,671	Valid

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas untuk 10 butir soal variabel X dalam hal ini kualitas pelayanan seluruhnya dinyatakan valid.

2. Uji Validitas Variabel Kepuasan N asabah (Y)

Jumlah butir soal yang diuji pada variabel kepuasan nasabah (Y) seluruhnya berjumlah 10 item soal. Untuk selanjutnya adalah hasil uji validitas berikut ini :

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No Item	Kofisien Korelasi R Hitung	Harga T Hitung	Harga T Tabel	Keputusan
1	0,729	10,385	1,671	Valid
2	0,581	6,955	1,671	Valid
3	0,764	11,542	1,671	Valid
4	0,685	9,170	1,671	Valid
5	0,419	4,496	1,671	Valid
6	0,691	9,313	1,671	Valid
7	0,770	11,761	1,671	Valid
8	0,745	10,884	1,671	Valid
9	0,711	9,856	1,671	Valid
10	0,771	11,795	1,671	Valid

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner

Tabel diatas menunjukkan bahwa 10 butir soal variabel Y yang diujikan seluruhnya dinyatakan valid.

Mencari t_{tabel} apabila diketahui signifikan untuk $\alpha = 0,05$ dk = n - 2, dk = 97 - 2 = 95, maka diperoleh $t_{tabel} = 1,671$, membuat keputusan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} kaidah keputusan.

b. Uji Reliabilitas

Realibilitas merupakan sesuatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah dianggap baik. Reliabel artinya dapat dipercaya juga dapat diandalkan. Sehingga beberapa kali diulang pun hasilnya akan tetap sama (konsisten). Instrumen dikatakan reliabel yaitu jika realibility coefficients alpha > 0,6. Hasil uji Realiabilitas Masing-masing Variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 4
Hasil Uji Realiabilitas Masing-masing Variabel

Variabel	Harga r 11	Keputusan
Variabel Kualitas Pelayanan (X)	0,835	Reliabel
Variabel Kepuasan (Y)	0,866	Reliabel

Masing-masing variabel akan dilakukan pendeskripsian. Langkah awal untuk mendeskripsikan setiap variabel adalah membuat label kategori atau skala penelitian. Selanjutnya dapat dibuatkan skala penelitian untuk masing-masing variabel dengan terlebih dahulu menghitung rentang skalanya. Adapun hasil perhitungannya, yaitu:

Skor tertinggi x jumlah responden = 5 x 97 = 485

Skor terendah x jumlah responden = 1 x 97 = 97

Rentang skalanya yaitu : $\frac{485 - 97}{5} = 77,6$

Berdasarkan hasil perhitungan rentang skala tersebut, maka dapat dibuatkan skala penilaian seperti tabel berikut :

a. Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan tabulasi data pada kuesioner yang di isi responden diperoleh nilai variabel Kualitas Pelayanan (X) dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Interval	Kategori	Bobot	Frekuensi		
			Absolut	Skor	Persentase
43 – 50	Sangat Setuju	5	58	290	60%
35 – 42	Setuju	4	31	124	32%
27 – 34	Cukup Setuju	3	7	21	7%
19 – 26	Kurang Setuju	2	0	0	0
10 – 18	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%
Jumlah			97	436	100%

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner

Tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan sebanyak 58 orang (60%) menjawab sangat setuju, 31 orang (32%) menjawab setuju, 7 orang (7%) menjawab cukup setuju, dan 1 orang (1%) menjawab sangat tidak setuju. Jawaban responden pada variabel

kualitas pelayanan (X) termasuk sangat baik dengan jumlah 436 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada bank BRI unit kota utara sudah sangat baik.

b. Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan tabulasi data pada kuesioner yang di isi responden diperoleh nilai variabel Kepuasan Nasabah (Y) dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Interval	Kategori	Bobot	Frekuensi		
			Absolut	Skor	Persentase
43 – 50	Sangat Setuju	5	59	295	61%
35 – 42	Setuju	4	32	128	33%
27 – 34	Cukup Setuju	3	4	12	4%
19 – 26	Kurang Setuju	2	1	2	1%
10 – 18	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%
Jumlah			97	438	100%

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner

Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan nasabah (Y) menunjukkan sebanyak 59 orang (61%) menjawab sangat setuju, 32 orang (33%) menjawab setuju, 4 orang (4%) menjawab cukup setuju, 1 orang (1%) menjawab kurang setuju, dan 1 orang (1%) menjawab sangat tidak setuju. Jawaban responden pada variabel kepuasan nasabah (Y) termasuk sangat baik dengan jumlah 438 yang menunjukkan bahwa nasabah sudah sangat puas dengan pelayanan bank BRI unit kota utara.

Bedasarkan hasil penelitian di Bank BRI Unit Kota Utara bahwa variabel kualitas pelayanan pengambilan kredit mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah melalui beberapa uji.

Dengan memasukkan persamaan regresi $Y = a + b X$ maka diperoleh hasil persamaan : $Y = 4,249 + 0,898 X$. Dari hasil analisis regresi diatas dapat diketahui nilai konstanta sebesar 4,249. Nilai ini berarti jika kualitas pelayanan (X) konstan, maka nilai kepuasan nasabah adalah sebesar 4,249.

Dan nilai $t_{hitung} = 13,958$ signifikan = 0,000, maka ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (13,958 > 1,671) dengan tingkat signifikan 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jamaludin Sayiu, 2014, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dirumah Makan Cak Rus Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten gorontalo, dari hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa hasil hitung regresi sederhana dan uji t. Diperoleh $t_{hitung} = 22,94$ dan $t_{tabel} = 0,320$ ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima karena $t_{hitung} = 22,94 > t_{tabel} = 0,320$. Dengan demikian terbukti bahwa Kualitas Pelayanan Rumah Makan Cak Rus mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Cak Rus Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten gorontalo. Berdasarkan Hipotesis tersebut dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap pelanggan dirumah makan Cak Rus Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten gorontalo atau dapat dinyatakan bahwa pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah makan Cak Rus Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis maka dapat dikemukakan kesimpulan hasil penelitian yaitu terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI unit kota utara, persamaan regresi $Y = a + b X$ maka diperoleh hasil persamaan : $Y = 4,249 + 0,898 X$. dan dibuktikan dengan capaian hasil pengukuran $r = 0,820$ dan $r^2 = 0,672$. Dengan demikian maka 67,2% kepuasan nasabah dapat diterangkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank BRI unit kota utara. Sementara sisanya 32,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dan uji t diperoleh $t_{hitung} = 13,958$ dan $t_{tabel} =$ pada $\alpha = 0,05 = 1,671$ ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Karena $t_{hitung} = 13,958 > t_{tabel} = 1,671$.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Alsa, Asmadi. 2010. *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif Serta Kombinasinya Dalam Penelitian Psikologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, Saifuddin. 2013. *Reliabilitas dan Validitas*, Cet. 3; Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management Concept and Tools*, Malang: Bayumedia Publishing
- Fahmi, Irham dan Yovi Lavianti hadi. 2010. *Pengantar Manajemen Perkedanaan*, Bandung: Alfabeta
- Gunara, Thorik dan Utus Hardiono Sudibyo. 2008. *Marketing Muhammad: Strategi Andal dan jitu Praktis Bisnis Nabi Muhammad saw*, Bandung: Madani Prima
- Hartono. 2009. *Statistik Untuk Penelitian*, Cet. 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Ed. Revisi 8; Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kasmir. 2002. *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT rajagrafindo persada
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*, Cet. 2. Jakarta: Prenada Media
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset: panduan penelitian bidang bisnis dan sosial*, Yogyakarta: Ekonisa
- NH, Muhammad Firdaus. *et al.*, eds., 2007. *Dasar dan Strategi Pemasaran Syariah*, Cet 2; Jakarta: Renaisan
- Noor, Juliansyah. 2013. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Cet. 3; Jakarta: Prenada Media Group
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Ed. 4; Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Pusat Penkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia. 2012. *Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Riduwan dan H. Sunarto. 2009. *Pengantar Statistik untuk Penelitian: pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung: Alfabeta
- Rochaety, Eti. *et al.* 2010. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta; Mitra Wacana Media
- Sugiyono. 2007. *Statistik untuk Penelitian*, Bandung, PT Alfabeta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: PT Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta

- Sunyoto. 2011. Danang. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Yogyakarta: CAPS: Center of Academic Publishing Service
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal konsumen)* Cet. 1; Yogyakarta: CAPS: Center of Academic Publishing Service
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Taswan. 2008. *Akuntansi Perbankan Transaksi dalam valuta Rupiah*, Edisi III; Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN