

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT.BPR RESTU MRANGGEN MAKMUR DI MRANGGEN

Nova Ambarwati¹, Jazuli², Dewi. A.S³

Program Studi Teknik Industri Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Email: mbakmpa85@gmail.com, jazuli.st.meng@gmail.com, dewi.dsm.dinus.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan BPR khususnya di Provinsi Jawa Tengah menjanjikan industry.BPR menempati peran yang sangat penting dalam perekonomian terutama dalam mendukung pengembangan usaha mikro dan menengah.Semakin ketat persaingan antar BPR ,maka pelayanan yang diberikan harus optimal sehingga perusahaan mampu untuk memenangkan persaingan.Permasalahan yang terjadi di BPR Restu Mranggen Makmur adalah BPR ini mengalami penurunan jumlah nasabah sebesar 128 nasabah atau sekitar 5,53% yang menandakan bahwa pemasaran produk kredit belum maksimal.Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang berjumlah 1.973.Dengan metode Solvin diperoleh sampel sebanyak 96 nasabah.Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kusioner.Teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Berganda dengan menggunakan program SPSS 16.Hasil dari Analisis Regresi Berganda ini didapatkan persamaan $Y=0,019+0,235X_1+0,312X_2+0,302X_3+0,236X_4+0,214X_5$.

Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi menunjukkan bahwa : (1).Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.(2). Keandalan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.(3)Daya tanggap terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.(4)Jaminan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.(5)Empati terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : Bukti fisik,Keandalan,Daya Tanggap,Jaminan,Empati,Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Development BPR especially in Central Java province promising industry.BPR occupies a very important role in the economy, especially in supporting the development of micro and menengah.Semakin tight competition among the RB, the services provided should be optimized so that the company was able to win persaingan.Permasalahan occurring in Restu BPR BPR

Mranggen Makmur is the number of customers decreased by 128 customers, or about 5.53%, which indicates that the marketing of credit products of this research has not maksimal. Tujuan adalah untuk analyze the impact of service quality on customer satisfaction, amounting 1.973. Dengan Solvin method obtained samples 96 nasabah. Jenis data used are primary data dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda menggunakan SPSS 16. Hasil of Multiple Regression Analysis was obtained equation $Y = 0.019 + 0,235X_1 + 0,312X_2 + 0,302X_3 + 0.236 X_4 + 0,214X_5$.

The results using regression analysis showed that: (1) physical .Bukti effect on customer satisfaction. (2). Reliability proven effect on customer satisfaction. (3) Responsiveness proven effect on customer satisfaction. (4) Guarantees proven effect on customer satisfaction. (5) Empathy proven effect on customer satisfaction.

Keywords: physical evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction

Keywords: Electronic Waste, Electronic Waste Recycle, Work Desk Special.

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis yang sangat ketat pada berbagai bidang industry menjadikan banyak pembisnis berpikir keras untuk dapat bertahan dan mampu memenangkan persaingan tersebut. Untuk dapat bertahan dan dapat memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya, diantaranya memberikan jasa pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya.

Sektor perbankan adalah salah satu jenis bisnis jasa keuangan yang membutuhkan tingkat keunggulan melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Dengan perkembangan industry teknologi dan informasi telah mendorong para pelaku bisnis termasuk perbankan dituntut untuk mengembangkan strategi bisnis, baik pada masa sekarang maupun untuk masa yang datang, dan salah satunya adalah yang berkaitan dengan peningkatan kualitas jasa pelayanan yang tinggi.

. Disini penulis melakukan penelitian pada BPR Restu Mranggen Makmur. Berdasarkan data yang didapat pada tahun 2010-2014 terdapat penurunan nasabah sebesar 128 nasabah hal ini menunjukkan

bahwa ada pemasaran kredit belum maksimal.

Melihat kondisi kerja di atas, perlu dilakukan analisa untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan BPR Restu Mranggen Makmur yang meliputi variable Bukti fisik,Keandalan,Daya Tanggap,Jaminan dan Empati

METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan usaha untuk memperoleh fakta fakta atau prinsip dengan menemukan ,,mengembangkan ,,mencatat dan menganalisis data yang dikerjakan dengan sabar,sistematis dan dengan metode ilmiah dengan tujuan mendapatkan hasil dari penelitian tersebut.Variable penelitian yang digunakan dan definisi operasional dalam penelitian ini adalah variable bebas dan variable tak bebas. Variable bebas meliputi bukti fisik,keandalan,daya tanggap,jaminan dan empati.Variable tak bebas meliputi kepuasan nasabah.Metode pengambilan sampel alam penelitian ini dengan menggunakan metode Solvin(Umar,2013:8)

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Dengan metode Solvin didapatkan sampel sebanyak 95,18 orang dan dibulatkan menjadi 96 nasabah. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti atau pihak pertama (Umar, 2013:42). Data primer diperoleh dari kuisisioner terhadap nasabah. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuisisioner. Kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang. Biasanya jawaban setiap item instrument mempunyai gradasi (tingkatan) yang terdiri dari 5 tingkatan (Sugiyono, 2012:13). Uji Instrument meliputi uji validitas dan uji reabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner (Ghozali, 2009:49). Uji validitas dapat diketahui dengan melihat r hitung, apabila r hitung $\text{sig} < 0,05 = \text{valid}$ dan r hitung $\text{sig} > 0,05$ tidak valid (Ghozali, 2009:51). Uji Reabilitas adalah alat untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk (Ghozali, 2009:45). Suatu kuisisioner dikatakan reable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reabilitas dapat dilakukan mdengan One Shot atau pengukuran sekali. Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Alat untuk mengukur reabilitas adalah Cronbach Alpha. Suatu variable dikatakan reliable, apabila (Ghozali, 2005:42): Hasil Alpha Cronbach $> 0,60$ adalah reliable dan hasil Alpha Cronbach $< 0,60$ adalah tidak reliable. Metode Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

sebagi berikut: Regresi berganda, Uji Model dan Pengujian Hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada 96 responden dan didapatkan hasil yang akan digunakan sebagai alat pengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. BPr Restu Mranggen Makmur Dengan menggunakan *software* SPSS untuk mengetahui uji validitas dan uji reabilitas.

Deskripsi Obyek Penelitian

Deskripsi Responden

Berdasarkan dari hasil pengisian disetiap daftar pertanyaan dalam kuisisioner maka akan dilakukan pengelompokan lebih dahulu berdasarkan identitas diri yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan, agar dapat diketahui profil responden yang merupakan nasabah BPR Restu Mranggen Makmur.

1. Pengelompokan Responden Menurut Jenis Kelamin

Responden akan dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, yaitu pria dan wanita. Hasil pengelompokan responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada table 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Pengelompokan Responden Menurut Jenis Kelamin.

Sumber : Pengolahan Data

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	59	61,5
2	Wanita	37	38,5
Total		96	100,0

Primer, Tahun 201

Bahwa jumlah responden pria sebanyak 61,5% dan jumlah responden wanita berjumlah 38,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah pria lebih banyak ditemui pada saat dilakukan penelitian sehingga memberikan kontribusi yang lebih besar sebagai responden penelitian.

2. Pengelompokan Responden Menurut Umur

Responden akan dibedakan menurut umur untuk mengetahui rata-rata umur nasabah BPR Restu Mranggen Makmur yang menjadi responden pada penelitian ini. Hasil pengelompokan responden menurut umur dapat dilihat hasilnya pada tabel 4.2 berikut ini

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	21 – 30 Tahun	26	27,1
2	31 – 40 Tahun	48	50,0
3	41 – 50 Tahun	20	20,8
4	51 – 60 Tahun	2	2,1
Total		96	100,0

Berdasarkan pengelompokan responden menurut umur menunjukkan bahwa responden berumur 31 sampai 40 lebih mendominasi sebanyak 50%.

3. Pengelompokan Responden Menurut Pendidikan

Pendidikan disini akan membedakan nasabah berdasarkan jenjang pendidikan formal terakhir yang ditempuh. Hasil pengelompokan ini dapat dilihat pada tabel

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SLTA	47	49,0
2	D3	19	19,8
3	S1	30	31,3
Total		96	100,0

Disini bisa dilihat bahwa sebagian besar responden berpendidikan SLTA sebesar 49%.

4. Pengelompokan Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan disini akan menganalisa berbagai profesi yang dijalani para responden. Pada penelitian ini pekerjaan responden akan dikelompokkan ke beberapa kategori. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.4:

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	18	18,8
2	Swasta	36	37,5
3	Wiraswasta	42	43,8
Total		96	100,0

Berdasarkan tabel di atas bisa dilihat bahwa dilihat dari segi pekerjaan responden yang terlibat banyak dari kalangan wiraswasta sebanyak 43,8%.

Hasil Analisis Data

Deskripsi Hasil Penelitian

Analisis deskripsi variabel digunakan untuk melihat persepsi dari para responden mengenai kualitas pelayanan BPR Restu Mranggen Makmur yang dilihat dari bukti

fisik,keandalan,daya tanggap,jaminan dan empati.Hal ini bias dilihat dari rumus:

$$RS = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyaknya kelas}}$$

Perhitungan tersebut adalah sebagai berikut :

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Standar untuk kategori lima kelas tersebut adalah :

1,00 – 1,80 = sangat jelek

1,81 – 2,60 = jelek

2,61 – 3,40 = cukup

3,41 – 4,20 = baik

4,21 – 5,00 = sangat baik

1.Statistik Deskriptif Variable Bukti Fisik

Analisis deskriptif terhadap variable bukti fisik dilakukan dari hasil pernyataan responden pada setiap pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variable bukti fisik.Secara keseluruhan perhitungan nilai rata rata pernyataan responden terhadap bukti fisik dapat dilihat pada tabel 4.5:

Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		In de ks
	1	2	3	4	5						
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
PT. BPR Restu Mranggen Makmur menyediakan	-	-	-	-	3	1	4	1	1	8	3,
					7	1	2	6	7	5	79
					1		8				

an fasilitas yang lengkap (tempat parkir dan kamar kecil bagi nasabah)												
Penampilan karyawan PT. BPR Restu Mranggen Makmur rapi dengan memakai seragam	4	4	1	3	2	6	3	1	1	9	3,	
			9	8	1	3	4	3	8	0	45	
								6				
Lantai ruangan pelayanan PT. BPR Restu Mranggen Makmur bersih	2	2	1	3	3	9	3	1	1	5	3,	
			9	8	3	9	1	2	1	5	31	
								4				
Nilai Indeks Bukti Fisik											3,52	

Dari hasil pernyataan responden terhadap bukti fisik memperoleh indeks sebesar 3,52 yang termasuk baik.

2.Statistik Deskriptif Variable Keandalan

Analisis deskripsi terhadap variable keandalan dilakukan dari hasil pernyataan responden pada setiap pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variable

Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		In de ks
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Karyawan PT. BPR Restu Mranggen Makmur memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan cepat	2	2	1	2	4	1	2	1	7	3	3,30
Karyawan cepat dalam menanggapi keluhan nasabah terhadap pelayanan PT. BPR Restu Mranggen Makmur	3	3	1	3	4	1	2	1	8	4	3,21
Karyawan PT. BPR Restu Mranggen Makmur sigap dalam memberi pelayanan kepada nasabah	4	4	6	1	3	1	4	1	6	3	3,43
Nilai Indeks Daya Tanggap										3,31	

Dari hasil pernyataan responden terhadap daya tanggap diperoleh indeks sebesar 3,31 yang termasuk cukup.

4. Statistik Deskriptif Variable Jaminan

Analisis variable jaminan dilakukan dari hasil pernyataan responden pada setiap pernyataan yang digunakan untuk mengukur variable jaminan. Secara keseluruhan perhitungan nilai rata rata pernyataan responden terhadap variable jaminan dapat dilihat dari tabel 4.8 sebagai berikut:

Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		Indeks
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Karyawan PT. BPR Restu Mranggen Makmur menyampaikan informasi yang tepat kepada nasabah dari awal pelayanan hingga berakhir	3	3	1	2	3	9	3	1	1	6	3,49
PT. BPR Restu Mranggen Makmur	3	3	4	8	3	1	3	1	1	8	3,65

memiliki kemampuan (pengetahuan) tentang kredit, meliputi bunga kredit, batas maksimal pemberian kredit dan pinalti												
Karyawan PT. BPR Restu Mranggen Makmur bersikap sopan kepada nasabah	5	5	1	2	2	8	3	1	1	8	3,45	
Nilai Indeks Jaminan											3,53	

Dari sini bias dilihat bahwa pernyataan responden terhadap variable jaminan sebesar 3,53% yang berate termasuk cukup baik.

5.Statistik Variable Empati

Analisis deskripsi terhadap variable empati meliputi pertanyaan tentang peduli terhadap kebutuhan konsumen,menghormati konsumen dan perhatian pribadi kepada konsumen.Disini diperoleh nilai sebesar 3,29 ini ,termasuk nilai yang cukup.

6.Statistik Variable Kepuasan Nasabah

Hasil pernyataan responden terhadap kepuasan nasabah sebesar 3,31 yang berate

kepuasan nasabah sudah cukup.Hal ini mennunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan yang dirasakan nasabah hanya sedang karena dari bentuk pelayanan yang diberikan sudah ada yang sesuai dengan harapan seperti dalam hal bukti fisik dan jaminan tetapi ada juga yang masih kurang sesuai harapan,seperti pada keandalan,daya tanggap dan empati.

ANALISIS DATA

Berbagai tahapan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

1.Uji Validitas

Kuisisioner yang digunakan oleh variable perlu diuji tingkat validitasnya agar kuisisioner yang digunakan benar benar valid atau syah.Apabila didapat hasil signifikasikan yaitu $\text{sig} \leq 0,05$ maka kuisisioner dinyatakan valid.Hasil uji validitas semua kuisisioner di setiap variable dapat dilihat pada tabel berikut:

Variabel	Korelasi	Sig.	Keterangan
Bukti Fisik			
Item 1	0,799	0,000 < 0,05	Valid
Item 2	0,935	0,000 < 0,05	Valid
Item 3	0,904	0,000 < 0,05	Valid
Keandalan			
Item 1	0,863	0,000 < 0,05	Valid
Item 2	0,868	0,000 < 0,05	Valid
Item 3	0,713	0,000 < 0,05	Valid
Daya Tanggap			
Item 1	0,829	0,000 < 0,05	Valid
Item 2	0,834	0,000 < 0,05	Valid
Item 3	0,727	0,000 < 0,05	Valid
Jaminan			
Item 1	0,886	0,000 < 0,05	Valid
Item 2	0,774	0,000 < 0,05	Valid

Item 3	0,888	0,000 < 0,05	Valid
Empati			
Item 1	0,856	0,000 < 0,05	Valid
Item 2	0,740	0,000 < 0,05	Valid
Item 3	0,872	0,000 < 0,05	Valid
Kepuasan Nasabah			
Item 1	0,856	0,000 < 0,05	Valid
Item 2	0,757	0,000 < 0,05	Valid
Item 3	0,767	0,000 < 0,05	Valid
Item 4	0,830	0,000 < 0,05	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai korelasi jawaban responden disetiap kuisisioner deangan nilai jawaban responden memeperoleh hasil signifikan yaitu 0,000 <0,05 dengan demikian semua kuisisioner variable bukti fisik,keandalan ,daya tanggap,jaminan empati dan kepuasan nasabah dinyatakan valid sebagai alat ukur variable penelitian.

2.Uji Reabilitas

Kuisisioner dari suatu variable juga perlu diuji reabilitasnya agar diketahui keandalannya. Pengujian dilakukan dengan menggunakan cronbach'alpha, yaitu apabila nilai cronbach alpha variable > 0,60 maka indikator yang digunakan oleh variable dinyatakan reliable. Hasil nilai cronbach's alpha setiap variable mdapat dilihat pada tabel berikut:

Variabel	Cronbach's Alpha	> <	Standar Reliabilitas	Keterangan
Bukti Fisik	0,848	>	0,60	Reliabel
Keandalan	0,753	>	0,60	Reliabel
Daya Tanggap	0,711	>	0,60	Reliabel
Jaminan	0,808	>	0,60	Reliabel
Empati	0,764	>	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,817	>	0,60	Reliabel

Hasil nilai cronbach's alpha variable bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan nasabah lebih bear dari 0,60 sehingga kuisisioner dari keenam variable dinyatakan

handal atau reable sebagai alat ukur variable.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk melihat besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Restu Mranggen Makmur. Hasil analisis regresi berganda dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,019	,606		,031	,975
	Bukti Fisik	,235	,106	,201	2,213	,029
	Keandalan	,312	,124	,226	2,505	,014
	Daya Tanggap	,302	,122	,214	2,478	,015
	Jaminan	,236	,106	,203	2,235	,028
	Empati	,214	,097	,159	2,204	,030

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan dari hasil regresi diatas didapatkan persamaan:

$$Y = 0,019 + 0,235X_1 + 0,312X_2 + 0,302X_3 + 0,236X_4 + 0,214X_5$$

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Restu Mranggen Makmur di Mranggen adalah sebagai berikut :

1. Bukti fisik terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dengan didapat hasil uji – t sebesar 2,213 dan sig. $0,029 < 0,05$. Dengan hasil dapat disimpulkan bahwa adanya dukungan bukti fisik yang lebih baik dan mendukung pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah BPR Restu Mranggen Makmur.
2. Keandalan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dengan didapat hasil uji – t sebesar 2,505 dan sig. $0,014 < 0,05$. Dengan hasil dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan keandalan dari para karyawan maka

akan meningkatkan kepuasan nasabah BPR Restu Mranggen Makmur.

3. Daya tanggap terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dengan didapat hasil uji – t sebesar 2,478 dan sig. $0,015 < 0,05$. Dengan hasil dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan daya tanggap dari para karyawan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah BPR Restu Mranggen Makmur.
4. Jaminan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dengan didapat hasil uji – t sebesar 2,235 dan sig. $0,028 < 0,05$. Dengan hasil dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan jaminan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah BPR Restu Mranggen Makmur.
5. Empati terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dengan didapat hasil uji – t sebesar 2,204 dan sig. $0,030 < 0,05$. Dengan hasil dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan empati dari para karyawan maka akan meningkatkan

kepuasan nasabah BPR Restu Mranggen
Makmur

5.2.Saran

Saran yang bisa disampaikan berdasarkan dari hasil penelitian yang didapat, adalah sebagai berikut :

1. Pada variabel bukti fisik lebih ditingkatkan dalam hal lantai ruangan pelayanan PT. BPR Restu Mranggen Makmur bersih, yaitu para karyawan di bagian kebersihan harus lebih sering membersihkan ruang pelayanan karena sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi maka banyak nasabah yang melakukan aktivitas di ruang tersebut sehingga terkadang meninggalkan sampah dari para nasabah tersebut. Dengan demikian agar terlihat bersih maka lantai ruangan perlu dibersihkan paling tidak satu jam sekali.
2. Pada variabel keandalan perlu didukung oleh pelayanan yang teratur dan rapi seperti antrian menggunakan sistem

komputerisasi sehingga para karyawan lebih mudah didalam menata dan memberikan pelayanan yang teratur dan rapi sesuai urutan kedatangan para nasabah.

3. Pada variabel daya tanggap lebih ditingkatkan dalam kecepatan dalam melayani keluhan nasabah, yaitu para nasabah yang datang menyampaikan keluhan dicatat dan ditindaklanjuti saat itu juga sehingga keluhan nasabah dapat teratasi dengan lebih cepat.
4. Pada variabel jaminan para karyawan harus menunjukkan nilai – nilai yang dapat menambah kesopanan dalam memberikan pelayanan yaitu para karyawan perlu mendapatkan pelatihan mengenai *service excellent* sehingga dapat mengetahui bagaimana sikap dan tindakan yang baik didalam memberikan pelayanan jasa kepada para pengguna jasa seperti nasabah bank PT. BPR Restu Mranggen Makmur.

5. Pada variabel empati para karyawan harus memberi perhatian kepada nasabah secara pribadi secara sukarela. Hal ini dapat diperlihatkan pada waktu luang di luar jam pelayanan para karyawan bisa menghubungi atau menemui para nasabah untuk menjalin komunikasi yang lebih akrab dan menanyakan apabila ada yang menjadi permasalahan dalam hal pelayanan yang diberikan dan membantu untuk menyelesaikannya. Hal ini akan membuat nasabah merasa mendapatkan perhatian yang tinggi secara keseluruhan ketika menjadi nasabah PT. BPR Restu Mranggen Makmur sehingga hal ini yang akan memuaskan para nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Afrizawati, 2012, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Arista Palembang”, *Jurnal Orasi Bisnis*, Edisi VII. Mei 2012. Hal. 59 – 67. Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang.

Darmadiansa, 2011, “Pengaruh Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Kubu Raya terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 2. No. 1. Hal. 1 – 6. Universitas Tanjungpura, Jayapura.

Daryanto, 2013, *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*, Cetakan II, Januari 2013, PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, Bandung.

Dibyantoro dan Nani Cesimariani, 2012, “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Hapsari Palembang”, *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, Vol 2. No. 2. Mei 2012. Hal. 113 – 131. Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang.

Febriani, Valentina Anissa dan Sugiono, 2012, “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)”, *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 1. No. 1. 2012. Hal. 1 – 14. UNDIP, Semarang

Ghozali, Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.

- Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tyra, 2011, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto", *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, Vol. 1. No. 3. September 2011. Hal. 275 – 293. STIE Musi Palembang, Palembang.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketigabelas, Jilid 1. Cetakan Keempat, PT. Indeks, Jakarta.
- Laksana, Fajar, 2008, *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan II, Indeks, Jakarta.
- Lovelock, Christopher, Joachen Wirtz dan Jacky Mussry, 2010, *Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi. Perspektif Indonesia*, Jilid 2. Edisi 7. Erlangga, Jakarta
- Lubis M., Saleh, 2013, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping", *Jurnal Apresiasi Ekonomi*. Vol. 1. No. 2. Mei 2013. Hal. 77 – 85. STIE Yayasan Pendidikan Pasaman (YAPPAS), Aceh.
- Noviasari, Henni dan Azrico, 2012, "Pengaruh Retail Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Metro Swalayan Senapelan Plaza Pekanbaru", *Jurnal Ekonomi*, Vol. 20. No. 3. September 2012. Hal. 1 – 17. Universitas Riau, Pekanbaru.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Samosir, Zurni Zahara, 2010, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU", *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 1. No. 1. Juni 2010. Hal. 28 – 36. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Suryani, Tatik, 2013, *Perilaku Konsumen di Era Internet. Implikasinya pada Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.

Umar, Husein, 2013, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua, Cetakan Keduabelas, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Widjoyo, Iksan Ongko, Leonid Julivan Runambi dan Yohanes Sondang Kunto, 2013, “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat di Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1. No. 1. Hal. 1 – 12. Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Widodo, Purwanto, 2012, “Hubungan Antara Service Quality Dengan Kepuasan Konsumen Di Restoran X”, *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*. Vol. 3. No. 2. Juni 2012. Hal. 56 – 70.

Windarti, Gusti Ayu Oka, 2012, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Bank PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang”, *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, Vol 2. No, 1. Januari 2012. Hal. 1 – 20. Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang.