

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SUMUT
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

Oleh :

ASMIA IRAWAN SIREGAR

NPM : 14 833 0154



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2017

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut Cabang Padangsidimpuan
Nama Mahasiswa : ASMIA IRAWAN SIREGAR
No. Stambuk : 148330154
Program Studi : Akuntansi

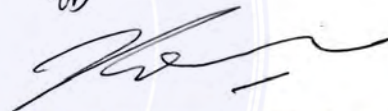
Menyetujui :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



(Hj. Sari Bulan Tambunan, SE, MMA)

Pembimbing II



(Moh. Idris Dalimunthe, SE, M.Si, M.Ak)

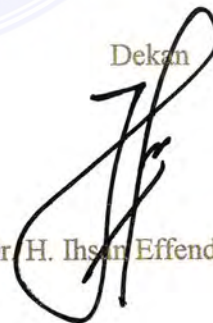
Mengetahui:

Ketua Program Studi



(Ilham Ramadhan Nst, SE, Ak, M.Si, CA)

Dekan



(Dr. H. Ihsan Effendi, SE, M.Si)

Tanggal Lulus :

2017

ABSTRAK

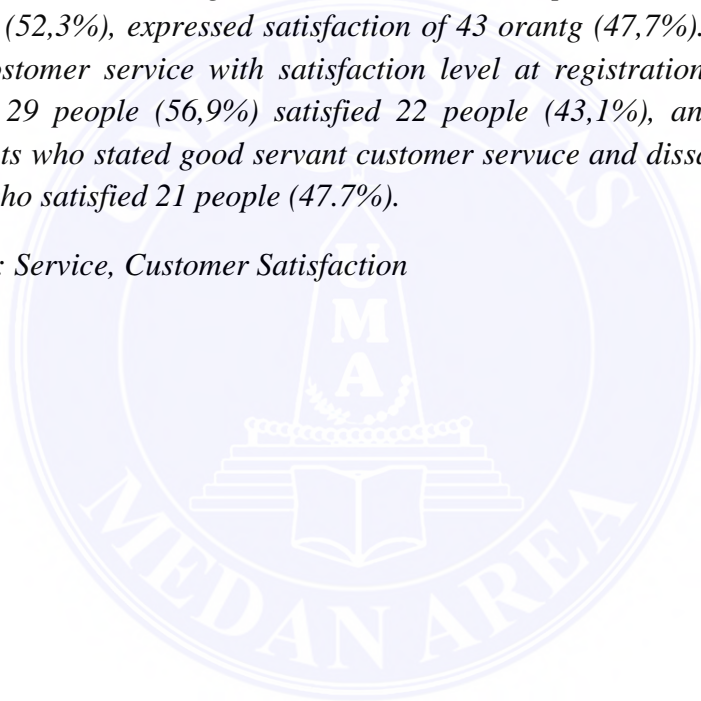
Skripsi ini berjudul “Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT Bank SUMUT Cabang Padangsidimpuan.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan nasabah. Berdasarkan penelitian terhadap sample kuesioner yang telah disebarakan sebanyak 95, pengaruh pelayanan customer service terhadap tingkat kepuasan nasabah yaitu 51 orang (53,7%), kualitas pelayanan baik 44 orang (46,3%). Kepuasan nasabah terhadap pelayanan customer service, responden menyatakan tidak puas 52 orang (52,3%), menyatakan puas sebanyak 43 orang (47,7%). Pengaruh pelayanan customer service dengan tingkat kepuasan pada bagian pendaftaran dan tidak puas ada 29 orang (56,9%) yang puas 22 orang (43,1%), dan nilai total 44 orang responden yang menyatakan baik pelayanan customer service dan tidak puas 23 orang (52,3%) yang puas 21 orang (47,7%).

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Abstract

This thesis entitled "The Influence of Customer Service Servant on Customer Satisfaction Level at PT Bank SUMUT Padangsidempuan Branch." This study aims to find out how much influence Customer Service Servants Against Customer Satisfaction Level. Based on the research on the sample of questionnaires that have been distributed as much as 95, the effect of customer service service on customer satisfaction level is 51 people (53,7%), service quality is 44 people (46,3%). Customer's ruling on customer service, respondents stated not satisfied 52 people (52,3%), expressed satisfaction of 43 orang (47,7%). The influence of service customer service with satisfaction level at registration and dissatisfied there are 29 people (56,9%) satisfied 22 people (43,1%), and total value 44 respondents who stated good servant customer service and dissatisfied 23 people (52.3%) who satisfied 21 people (47.7%).

Keywords: Service, Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Skripsi ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Pelayanan Customer Service pada PT Bank SUMUT Kantor Cabang Padangsidempuan” adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program S1.

Terwujudnya Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis dalam hal pemberian ide dan masukan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H.A Ya'kub Matondang, selaku Rektor Universitas Medan Area.
 - a. Bapak Prof. Dr. H. Ihsan Effendi, SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
 - b. Bapak Hery Syahrial, SE, MSi, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
 - c. Ibu Linda Lores Purba, SE, selaku ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
2. Ibu Hj. Sari Bulan Tambunan, SE, MMA, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

3. Bapak Moh. Idris Dalimunthe, SE, MSi, selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Ibu Warsani Purnama Sari, SE, MMA. AK selaku sekretaris yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen serta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area yang telah mengajar, membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Kepada staff Bank SUMUT Cabang Padangsidempuan yang telah memberikan izin riset.
7. Orang tua penulis, yaitu Ayah Rahasan Siregar dan Ibunda tercinta Nurhanni yang telah sabar mendidik penulis atas segala kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis. Dan abang, adek tersayang yang selalu memberi semangat pada pembuat skripsi ini. Ikhwan Hadi Siregar, Alimora Siregar, Sukur Siregar, Putra Siregar dan kakak penulis Isra Harahap.
8. Terima kasih juga kepada teman-teman penulis yang memberi semangat dan dorongan untuk penyelesain skripsi ini.

Sebagai insan manusia yang tak luput dari kesalahan, penulis mengakui masih banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya waktu, kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dari para pembaca demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberi manfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Medan, September 2017

Penulis

Asmia Irawan Siregar

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv

BAB 1 PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Pemilihan Judul	1
2. Perumusan Masalah	3
3. Tujuan Penelitian	3
4. Manfaat Penelitian	4

BAB 2 LANDASAN TEORI

A. Teori - teori.....	5
1. Pengertian dan Fungsi Bank	5
2. Pengertian Pelayanan dan Aspek Pelayanan.....	6
3.. Pengertian, Fungsi dan Peran <i>Customer Service</i>	7
4. Syarat dan Tugas <i>Customer Service</i>	9
5. Pengertian, Sifat dan Kepuasan Nasabah.....	11
6. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	12
7. Faktor Pendorong Kepuasan Nasabah	13
8. Dasar Pelayanan Nasabah	15
9. Hubungan Pelayan <i>Customer Service</i> dengan Tingkat Kepuasan Nasabah	15
B. Kerangka Konsep	16
C. Hipotesis	17

BAB 3 METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
C. Populasi dan Sample.....	19
D. Instrumen Penelitian.....	20
E. Teknik Pengumpulan Data.....	20
F. Aspek Pengukuran.....	21
H. Teknik Analisis Data.....	26

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	27
B. Analisa Univariat.....	27
C. Analisa Bivariat.....	29

BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	50
B. Saran.....	50

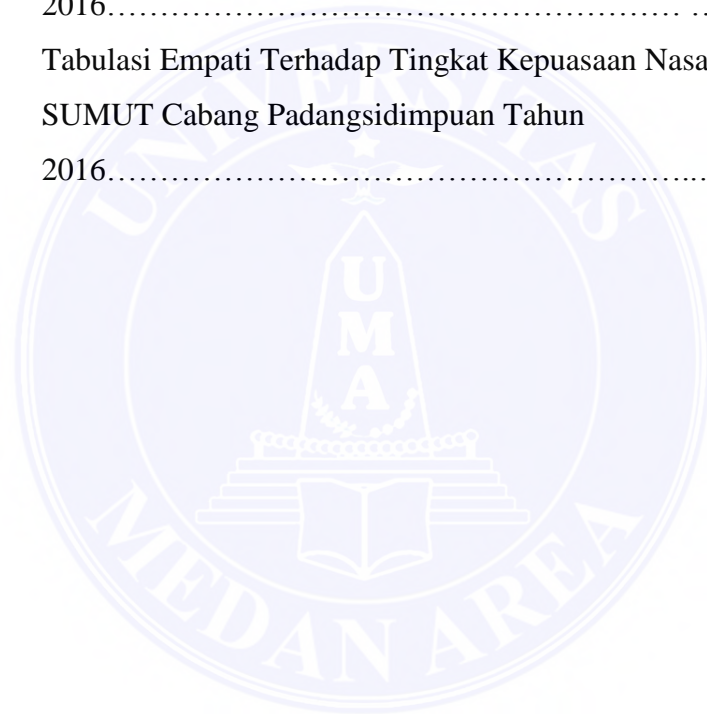
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Hal
1.2	Rencana Waktu Penelitian.....	23
B	Distribusi Frekuensi dan presentase berdasarkan karakteristik (Jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan) responden di PT. Bank SUMUT April 2016, (n=95).....	33
1	Tabulasi Silang responden berdasarkan pengaruh kualitas pelayanan costumer service terhadap tingkat kepuasan nasabah, April 2016 (n=95).....	35
2.	Distribusi Frekuensi dan presentase berdasarkan karakteristik Bukti Langsung Respondend PT. Bank SUMUT Cabang Padangsidimpuan, April 2016 (n=95).....	36
3.	Distribusi Frekuensi dan presentase berdasarkan karakteristik kehandalan respondend PT. Bank SUMUT Cabang Padangsidimpuan, April 2016, (n=95).....	37
4	Distribusi Frekuensi dan presentase berdasarkan karakteristik Daya Tanggap responden di PT. Bank SUMUT Cabang Padangsidimpuan, April2016 (n=95).....	37
5	Distribusi Frekuensi dan presentase berdasarkan karakteristik Jaminan responden di PT. Bank SUMUT Cabang Padangsidimpuan, April2016 (n=95).....	38
6	Distribusi Frekuensi dan presentase berdasarkan karakteristik Empati responden di PT. Bank SUMUT Cabang Padangsidimpuan, April2016, (n=95).....	38
7	Distribusi Frekuensi dan presentase berdasarkan karakteristik Empati responden di PT. Bank SUMUT Cabang Padangsidimpuan, April2016, (n=95).....	39

8	Tabulasi Kehandalan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank SUMUT Cabang Padangsidempuan Tahun 2016.....	40
9	Tabulasi Daya Tanggap Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank SUMUT Cabang Padangsidempuan Tahun 2016.....	41
10	Tabulasi Jaminan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank SUMUT Cabang Padangsidempuan Tahun 2016.....	43
11	Tabulasi Empati Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank SUMUT Cabang Padangsidempuan Tahun 2016.....	44



BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk mutunya lebih baik. Produk dengan mutu jelek, harga mahal, penyerahan produk yang lambat bisa membuat pelanggan tidak puas, walaupun dengan tingkat kepuasan yang berbeda.

Disisi lain, perusahaan juga harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka keputusan atau ketidakpuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama

bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen.

Kepuasan pelanggan atau nasabah akan terpenuhi bila mereka memperoleh apa yang menjadi harapan mereka. Mereka juga menginginkan agar keluhan mereka, dapat didengar dan ditangani sesegera mungkin secara professional. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan nasabah yang mempunyai tujuan memberikan informasi mengenai produk dan jasa yang dipasarkan serta membantu nasabah yang mengalami kesulitan.

Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah, pelayanan dari customer services sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi banking hall terlebih dahulu mendatangi *counter customer services* untuk mendapatkan pelayanan sehingga dapat terpenuhi segala keinginan dan kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat sehingga nasabah tersebut mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang telah diberikan.

Dalam menjalankan operasional perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang signifikan. Oleh karena itu diperlukan pelayanan *customer service* sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang professional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan.

Kepuasan nasabah sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan perbankan salah satunya *customer service*. Sikap *customer service* yang kurang ramah, tidak tepat waktu dalam melayani nasabah, itu merupakan kendala dalam melayani nasabah dengan baik. Dengan demikian *customer service* setiap bank harus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan tetap memperhatikan SOP sebagai standar

penilaian kinerja customer service, agar nasabah menjadi loyal terhadap bank tersebut dan tidak pindah ke bank pesaing lainnya.

“Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah” (Kasmir, 2003:216).

Dari uraian diatas, perlu diketahui bahwa pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah dilakukan untuk menjaga dan memperhatikan jumlah nasabah yang ada.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil masalah tersebut menjadi proposal penulis yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank SUMUT Cabang Padangsidempuan”**

2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana pelayanan *customer service* mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT Bank SUMUT Cabang Padangsidempuan”?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “pengaruh pelayanan *Customer Service* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT Bank SUMUT Cabang Padangsidempuan”.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagi Penulis

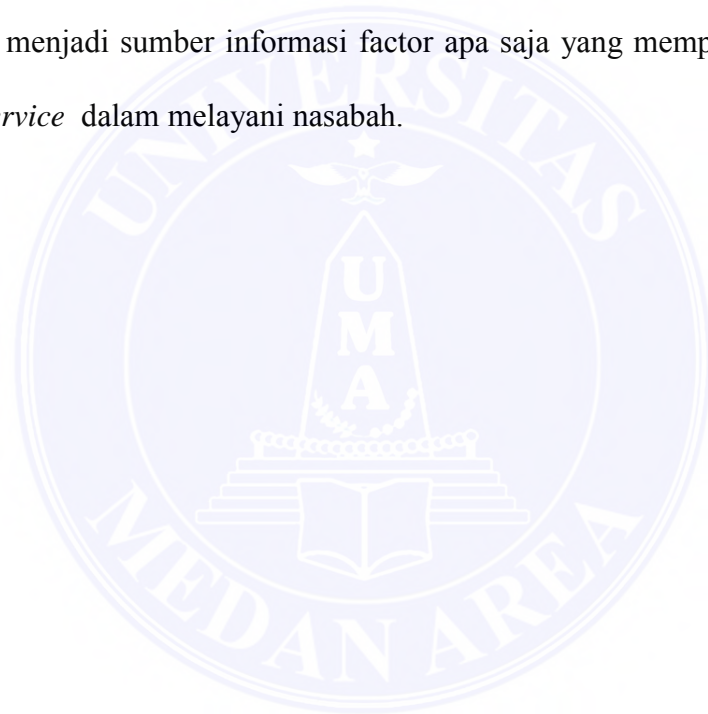
Proposal ini memberikan pengetahuan dan sebagai sarana dalam mengaplikasikan pengetahuan teori yang telah diberikan di bangku perkuliahan dengan realisasi sebenarnya di lapangan dan sekaligus sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1.

2) Bagi Perusahaan

Proposal ini menjadi sumber informasi dalam meningkatkan pelayanan *Customer Service* yang akan diberikan kepada setiap nasabah.

3) Bagi Pembaca

Proposal ini menjadi sumber informasi factor apa saja yang mempengaruhi pelayanan *Customer Service* dalam melayani nasabah.



BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Teori - Teori

1. Pengertian dan Fungsi Bank

Ditinjau dari asal mula terjadinya bank, maka pengertian bank adalah meja atau tempat untuk menukarkan uang (Kasmir, 2003:12). Dilihat dari kegiatan usahanya bank dapat didefinisikan sebagai suatu badan usaha yang kegiatan utamanya menerima simpanan dari masyarakat dan dari pihak lainnya kemudian mengalokasikannya kembali untuk memperoleh keuntungan dan menyediakan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran. Beberapa definisi bank, antara lain :

“Secara sederhana bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa – jasa bank lainnya” (Kasmir, 2003:11).

Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 :Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari uraian diatas sapat dijelaskan bahwa bank merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan, diman kegiatannya meliputi tiga kegiatan utama yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya kepada masyarakat.

Fungsi Bank

“Fungsi utama bank adalah meng himpun dana (*funding*), menyalurkan dana (*lending*) dan memberikan jasa bank lainnya (*services*) serta menjadi wadah bagi badan usaha, lembaga pemerintahan, swasta maupun masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi keuangan” (Sentosa S, 2012:15).

2. Pengertian Pelayanan dan Aspek Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi, kata “pelayanan adalah 1). Perihal atau cara melayani, 2). Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, 3). Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan adalah setiap tindakan, perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah (Kasmir, 2011:15).

Dalam praktiknya, pelanggan atau nasabah yang membutuhkan sesuatu yang perlu pelayanan sesuai dengan keinginannya dibagi empat macam yaitu sebagai berikut.

1. Pelanggan/nasabah sangat perlu bantuan seseorang *customer service* untuk mentukan atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk. Mulai dari mencari produk yang diinginkan, memilih produk, meminta penjelasan tentang produk sampai dengan pembayaran di kasir.
2. Pelanggan/nasabah memerlukan bantuan hanya seperluhunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru terakhir berhubungan dengan petugas pada saat pembayaran.

3. Pelanggan/nasabah membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon. Jadi, dalam hal pelanggan tidak berhadapan langsung secara fisik dengan kita, akan tetapi hanya melalui suara.

4. Pelanggan/nasabah tidak perlu meminta bantuan petugas jika tidak dalam keadaan darurat. Artinya yang dihadapi nasabah dalam hal ini adalah mesin mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan *Customer Service*

Lima aspek kunci dalam pelayanan *customer service* adalah sebagai berikut:

1. Reliabilitas

Aspek ini mencerminkan kemampuan untuk memberikan apa yang dijanjikan dengan andal dan tepat serta akurat.

2. Assurance

Aspek ini mencerminkan kemampuan untuk memberikan sesuatu yang dapat dipercaya (terjamin keandalannya).

3. Tangibel

Aspek ini berkaitan dengan aspek fasilitas fisik/peralatan serta penampilan personal dari penyediaan layanan.

4. Empati

Aspek ini berkaitan dengan tingkat kepedulian dan perhatian individu yang diberikan kepada pelanggan.

5. Responsif

Aspek ini mencerminkan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat/responsif.

(<http://www.rajaprestasi.com//> Li ma aspek kunci pelayanan *customer service*//lamp.doc.htm.)20/8/2013

Beberapa hal utama dalam pelayanan *customer service* adalah :

1. Memberikan pelayanan kepada nasabah.
2. Kecepatan dalam melayani keluhan nasabah.
3. Ketepatan dalam menyelesaikan permasalahan yang telah diberikan oleh nasabah.
4. Pertanggung jawaban kelengkapan arsip-arsip data nasabah selama menjadi *customer service*.

3. Pengertian, Fungsi dan Peran *Customer Service*

Secara umum, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan.

“*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah” (Kasmir, 2003:216).

Pelayanan nasabah juga diberikan oleh *Teller*. *Customer service* dalam bertugas melayani nasabah lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan

penarikan uang. Tugas *teller* lebih banyak kepada bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah.

Fungsi *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. *Customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

“Tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat” (Kasmir, 2011:182).

Fungsi utama seorang *customer service* adalah sebagai berikut :

1. Sebagai *resepsionis*, artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke Bank. Dalam hal menerima tamu *customer service* harus bersikap dengan ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.
2. Sebagai *deskman*, artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
3. Sebagai *salesman*, artinya *customer service* berfungsi sebagai seorang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
4. Sebagai *customer relation officer*, yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

5. Sebagai komunikator, artinya *customer service*, berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

Peranan *Customer Service*

Customer Service memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan dalam dunia perbankan.

Secara umum, peranan *customer service* adalah sebagai berikut :

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah dengan memperkenalkan produk kita.

4. Syarat dan Tugas *Customer Service*

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut (Kasmir, 2003:225-226).

1. Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi dan berat badan yang ideal, misalnya seorang wanita memiliki tinggi 160 cm dan laki-laki memiliki tinggi 165 cm. Kemudian harus memiliki sesuatu yang menarik dan menawan. Petugas *customer service* harus sehat jasmani maupun rohaninya. Disamping itu, *customer service* memiliki penampilan yang menarik, berpakaian yang rapi dan bersih, serta mempunyai badan yang seimbang antara berat dan tinggi.

2. Persyaratan Mental

Customer service harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan mudah tersenyum. Hindarkan *customer service* yang mudah marah/emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus mempunyai rasa percaya diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggung jawab.

3. Persyaratan Kepribadian

Customer service harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan ingin maju.

Customer service juga harus mengendalikan diri, tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

4. Persyaratan Sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul, pandai berbicara, dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.

Tugas *Customer Service*

“Tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat” (Kasmir, 2003:217)

Dalam pelayanan di bank *customer service* mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya sebagai berikut:

1. Tanggung jawab kepada pemimpin
2. Secara efektif memberikan perbaikan operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan.
3. Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank.
4. Sebagai penghubung antara bank dan nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan di atas wewenangnya.
5. Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana dalam hal ini menghimpun para nasabah.
6. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank termasuk manfaat dan keuntungan bagi nasabah.

5. Pengertian, Sifat dan Kepuasan Nasabah

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata “puas” yang artinya merasa senang. Adapun arti kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan dan kelegaan.

Dalam literatur lain disebutkan bahwa kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang di rasakan dengan harapannya.

Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk(atauhasil)terhadap ekspektasi mereka ([http://pustakabakul.blogspot.com///Pengertian dan Definisi Kepuasan//lamp.doc.htm](http://pustakabakul.blogspot.com///Pengertian%20dan%20Definisi%20Kepuasan//lamp.doc.htm))20/8/2013. Kepuasan Nasabah adalah suatu tingkatan dimana, kebutuhan, keinginan, dan harapan dari nasabah dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan akan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

Dalam praktiknya, sikap dan perilaku yang harus dijadikan atau ditunjukkan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut.

1. Jujur dalam Bertindak dan Bersikap

Kejujuran merupakan modal utama seseorang karyawan dalam melayani nasabah. Hal tersebut meliputi kejujuran dalam berkata, berbicara, bersikap maupun bertindak.

2. Rajin, Tepat Waktu, dan Tidak Pemalas

Seorang karyawan dituntut untuk cekatan dalam bekerja, pantang menyerah selalu ingin tahu, tidak mudah putus asa dan tidak pemalas.

3. Selalu Murah Senyum

Dalam menghadapi nasabah atau tamu, karyawan selalu murah senyum. Jangan sekali-kali bersifat murung atau cemberut.

4. Sopan Santun Tutar Kata dan Hormat

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan harus selalu bersikap sopan terutama dalam hal tutur kata.

5. Periang, Selalu Ceria, dan Pandai Bergaul

Artinya nasabah dalam memberikan pelayanan selalu menunjukkan sikap periang dan ceria.

6. Simpatik

Karyawan dalam melayani pelanggan/nasabah harus menunjukkan sifat yang simpatik.

7. Serius

Serius maksudnya dalam melayani nasabah, karyawan harus sungguh-sungguh terutamma mengerjakan pekerjaan nasabah.

8. Memiliki Rasa Tanggung Jawab

Karyawan diharuskan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya.

9. Rasa Memiliki Perusahaan

Karyawan harus memiliki rasa memiliki perusahaan sehingga motivasi untuk melayani nasabah juga tinggi.

10. Suka Menolong Nasabah

Suka menolong nasabah maksudnya adalah karyawan suka menolong nasabah yang belum mengerti atau sedang mengalami kesulitan.

“Kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya” (Kotler, et al., 2004).

Pengertian Nasabah

“Nasabah adalah pihak yang menggunakan produk dan jasa bank” (Kasmir, 2004:185)

Ada 2 (dua) jenis nasabah :

1. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya dibank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang mempersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Sifat-sifat Nasabah

Beberapa sifat-sifat nasabah yang harus dikenal (Kasmir, 2004:183-184), yaitu:

1. Nasabah dianggap sebagai raja

Customer Service harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya.

2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan.

3. Tidak mau didebat atau tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah tidak mau dibantah atau didebat.

4. Nasabah Mau Diperhatikan

Nasabah yang datang ke perusahaan pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian.

5. Nasabah Ingin Selalu Dipuji

Pelanggan atau nasabah pada hakikatnya paling senang dipuji atau disanjung oleh karyawan.

6. Nasabah Merupakan Sumber Pendapatan Perusahaan

Karyawan selalu menganggap bahwa setiap nasabah yang datang merupakan sumber pendapatan perusahaan.

6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah sumber daya manusianya. Artinya, peranan manusia (*karyawan/customer service*) yang melayani nasabah merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah nasabah dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka (Kasmir, 2004:3).

Berikut ini adalah beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah (Kasmir, 2004:3-4), yaitu:

1. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan nasabah.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran penjualan produk kepada nasabah secara cepat dan tepat waktu.
3. Tersedianya ragam produk yang diinginkan, artinya nasabah sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
4. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga akhir. Dalam hal ini *customer service* melayani nasabah sampai tuntas.
5. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
6. Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan nasabah.
7. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan bagi dunia perbankan dan keuangan.
8. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang ditawarkan kepada nasabah dan pengetahuan umum lainnya.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah, sehingga nasabah merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

7. Faktor Pendorong Kepuasan Nasabah

Ada 5 (lima) faktor yang mendorong kepuasan nasabah (Irawan, 2004:37-40), yaitu :

1. Kualitas Produk (*Product Quality*)

Nasabah merasa puas jika telah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling tidak, ada 6 (enam) elemen dari kualitas produk, yaitu kinerja (*performance*), daya tahan (*durability*), ciri khas, keandalan, konsistensi (*consistency*), dan desain (*design*).

2. Untuk nasabah yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan nilai dari uang (*value for money*) yang tinggi. Komponen harga ini relative tidak penting bagi mereka yang tidak sensitive terhadap harga.

3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Produk dan harga sering kali tidak mampu menciptakan kualitas produk yang bersaing dalam hal kepuasan pelanggan. Kedua aspek ini relatif mudah ditiru. Dengan teknologi yang hampir standar, setiap perusahaan biasanya mempunyai kemampuan untuk menciptakan kualitas produk yang hampir sama dengan pesaing. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang lebih mengandalkan faktor pendorong dan kualitas pelayanan.

4. Faktor Emosional (*Emotional Factor*)

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti mobil, kosmetik, aksesoris dan pakaian merupakan faktor pendorong. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses adalah contoh-contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.

5. Kemudahan

Faktor pendorong yang terakhir adalah berhubungan dengan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut. Nasabah akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau layanan.

8. Dasar Pelayanan Nasabah

Berikut ini dasar-dasar pelayanan nasabah yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service* (Kasmir, 2004:18-21), yaitu:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

9. Hubungan Pelayanan Customer Service dengan Tingkat Kepuasan Nasabah

Dapat dihubungkan bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah / pelanggan dapat diketahui melalui tanggapan nasabah / pelanggan tentang kualitas pelayanan jasa pada bank melalui kegiatan pelayanan nasabah (Customer Service) yang mengarah pada nilai yang diperoleh pelanggan berupa tingkat kepuasan nasabah / pelanggan terhadap pelayanan nasabah jasa di bank tersebut di mana, bila kinerja dibawah harapan pelanggan maka pelanggan akan kecewa, dan bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan puas, sedangkan kinerja melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan sangat puas.

B. Kerangka Pemikiran

Kerangka konsep Berdasarkan kerangka teori yang telah ditemukan sebelumnya, maka dapat dibuat gambaran suatu kerangka konsep. Konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian sosial. Kerlinger (1971)

mengemukakan bahwa “Konsep adalah abstraksi yang dibentuk dengan menggeneralisasikan hal – hal khusus” (Rakhmat, 2004 : 12).

Melalui konsep, peneliti diharapkan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan lainnya (Singarimbun, 1989 : 32). Untuk itu kerangka konsep disusun sebagai gambaran kejelasan di dalam penelitian yang meliputi :

1. Variabel bebas atau *Independent variabel* (X)

“Yaitu segala gejala atau faktor yang menentukan atau mempengaruhi ada atau munculnya gejala atau unsur lain” (Nawawi, 1991 : 40). Variabel bebas merupakan variabel yang akan diteliti pengaruhnya terhadap variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Customer Service*.

2. Variabel terikat atau *Dependent variabel* (Y)

“Yaitu variabel yang merupakan akibat atau yang dipengaruhi oleh variabel yang mendahului” (Rakhmat, 1993 : 12). Variabel terikat merupakan variabel yang dalam perubahannya dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Nasabah.

C. Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata hipo yang berarti ragu dan tesis yang berarti benar. Jadi, hipotesis adalah kebenaran yang masih diragukan. Hipotesis termasuk salah satu proposisi di samping proposisi – proposisi lainnya. Hipotesis dapat didedukasi dari proposisi lainnya yang tingkat keberlakuannya lebih universal. Oleh karena itu, hipotesis merupakan hasil pemikiran rasional yang dilandasi oleh teori, dalil, hukum, dan sebagainya yang sudah ada sebelumnya. Hipotesis dapat juga berupa pernyataan yang menggambarkan atau memprediksi hubungan – hubungan tertentu di antara dua variabel

atau lebih, yang kebenaran hubungan tersebut tunduk pada peluang untuk menyimpang dari kebenaran.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H_0 = tidak ada pengaruh pelayanan *customer service* terhadap tingkat kepuasan nasabah.

H_a = ada pengaruh pelayanan *customer service* terhadap tingkat kepuasan nasabah.



BAB III
METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *Analitik* dengan menggunakan studi potong lintang (*cross sectional*) yang bertujuan untuk mengetahui pengukuran variabel harus tepat pada waktu bersamaan, namun mempunyai makna bahwa setiap subjek hanya dikenal satu kali pengukuran, tanpa dilakukan tindak lanjut atau pengulangan pengukuran untuk mengetahui pengaruh pelayanan *costumer service* terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT Bank SUMUT Kantor Cabang Padangsidempuan Tahun 2016.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT Bank SUMUT Kantor Cabang Padangsidempuan pada bulan april sampai dengan oktober 2016 yang gambarkan pada tabel 1.1 waktu kegiatan berikut dibawah ini.

Tabel 1.2.

Rencana Waktu Penelitian

	Kegiatan	Bulan / Minggu 2016														
		April			Maj			Juli			Agust					

Persiapan																																																					
Pengumpulan Data																																																					
Tabulasi dan Analisa Data																																																					
Penyusunan Skripsi																																																					
Seminar Hasil																																																					
Penelitian																																																					
Pengajuan Sidang Meja Hijau																																																					

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2010:80).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah nasabah penabung pada PT Bank SUMUT Cabang Padangsidempuan, yang rata-rata setiap bulan 96 nasabah yang akan dijadikan populasi.

2. Sampel

Sampel adalah seluruh objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi nasabah(Saryono, 2013). Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus *Slovin* :

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

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = % kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan adalah 10%

$$n = \frac{N}{1 + 0,1^2}$$

$$n = \frac{96}{1 + 0,01}$$

$$n = \frac{96}{1,01}$$

$$n = 95,04$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 orang.

Tehnik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara *accidental sampling*.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data. Instrumen penelitian berupa kuesioner (daftar pertanyaan), bagian pertama yang terdapat pada kuesioner yang meliputi nomor responden, umur responden, pendidikan responden, jenis kelamin, pekerjaan responden, bagian kedua berisi pernyataan tentang kualitas pelayanan yang meliputi aspek bukti fisik, kehandalaan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bagian ketiga berisi tentang kepuasaannasabah yang diambil dari buku

Naomy, 2013. Pernyataan yang diajukan berstruktur dimana responden memberikan jawaban dengan memberi tanda *checklist* (√).

E. Teknik Pengumpulan data

Data yang diperoleh adalah data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner meliputi pengaruh kualitas pelayanan *costumer service* terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT Bank SUMUT Cabang Padangsidempuan tahun 2015.

2. Data sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen PT Bank SUMUT Cabang Padangsidempuan serta literatur yang mendukung.

F. Aspek pengukuran

Aspek pengukuran data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui yang termasuk aspek dari pengukuran kualitas pelayanan yang meliputi aspek bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati yang dilakukan dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari 20 pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban yang terdapat di dalam kuesioner. Jawaban yang sangat setuju diberi skor "5", jawaban setuju diberi skor "4", jawaban ragu-ragu diberi skor "3", jawaban tidak setuju diberi skor "2" dan jawaban sangat tidak setuju diberi skor "1". Dimana skor tertinggi adalah 100 dan skor terendah adalah 20. Selanjutnya persentase jawaban dalam kualitatif dengan acuan sebagai berikut:

1. Sangat Baik, apabila hasil nilai skor 81-100.

2. Baik, apabila nilai skor 61-80.
3. Kurang Baik, apabila hasil nilai skor 41-60.
4. Tidak Baik, apabila hasil skor 20-40.

2. Bukti Lagsung

Untuk mengetahui yang termasuk aspek dari pengukuran kualitas pelayanan yang meliputi aspek bukti lagsung yang dilakukan dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari 4 pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban yang terdapat di dalam kuesioner. Jawaban yang sangat setuju diberi skor “5”, jawaban setuju diberi skor “4”, jawaban ragu-ragu diberi skor “3”, jawaban tidak setuju diberi skor “2” dan jawaban sangat tidak setuju diberi skor “1”. Dimana skor tertinggi adalah 20 dan skor terendah adalah 4. Selanjutnya persentase jawaban dalam kualitatif dengan acuan sebagai berikut:

1. 4-8 Tidak Baik
2. 9-12 Kurang Baik
3. 13-16 Baik
4. 17-20 Sangat Baik

3. Kehandalan

Untuk mengetahui yang termasuk aspek dari pengukuran kualitas pelayanan yang meliputi aspek kehandalan yang dilakukan dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari 4 pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban yang terdapat di dalam kuesioner. Jawaban yang sangat setuju diberi skor “5”, jawaban setuju diberi skor “4”, jawaban ragu-ragu diberi skor “3”, jawaban tidak setuju diberi skor “2” dan jawaban sangat tidak setuju diberi skor “1”. Dimana skor tertinggi adalah 20 dan skor terendah

adalah 4. Selanjutnya persentase jawaban dalam kualitatif dengan acuan sebagai berikut:

1. 4-8 Tidak Baik
2. 9-12 Kurang Baik
3. 13-16 Baik
4. 17-20 Sangat Baik

4. Ketanggapan

Untuk mengetahui yang termasuk aspek dari pengukuran kualitas pelayanan yang meliputi aspek ketanggapan yang dilakukan dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari 4 pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban yang terdapat di dalam kuesioner. Jawaban yang sangat setuju diberi skor “5”, jawaban setuju diberi skor “4”, jawaban ragu-ragu diberi skor “3”, jawaban tidak setuju diberi skor “2” dan jawaban sangat tidak setuju diberi skor “1”. Dimana skor tertinggi adalah 20 dan skor terendah adalah 4. Selanjutnya persentase jawaban dalam kualitatif dengan acuan sebagai berikut:

1. 4-8 Tidak Baik
2. 9-12 Kurang Baik
3. 13-16 Baik
4. 17-20 Sangat Baik

5. Jaminan

Untuk mengetahui yang termasuk aspek dari pengukuran kualitas pelayanan yang meliputi aspek jaminan yang dilakukan dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari 4 pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban yang terdapat di dalam kuesioner. Jawaban yang sangat setuju diberi skor “5”, jawaban setuju diberi skor “4”,

jawaban ragu-ragu diberi skor “3”, jawaban tidak setuju diberi skor “2” dan jawaban sangat tidak setuju diberi skor “1”. Dimana skor tertinggi adalah 20 dan skor terendah adalah 4. Selanjutnya persentase jawaban dalam kualitatif dengan acuan sebagai berikut:

1. 4-8 Tidak Baik
 2. 9-12 Kurang Baik
 3. 13-16 Baik
 4. 17-20 Sangat Baik
6. Empati

Untuk mengetahui yang termasuk aspek dari pengukuran kualitas pelayanan yang meliputi aspek yang dilakukan dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari 4 pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban yang terdapat di dalam kuesioner. Jawaban yang sangat setuju diberi skor “5”, jawaban setuju diberi skor “4”, jawaban ragu-ragu diberi skor “3”, jawaban tidak setuju diberi skor “2” dan jawaban sangat tidak setuju diberi skor “1”. Dimana skor tertinggi adalah 20 dan skor terendah adalah 4. Selanjutnya persentase jawaban dalam kualitatif dengan acuan sebagai berikut:

1. 4-8 Tidak Baik
2. 9-12 Kurang Baik
3. 13-16 Baik
4. 17-20 Sangat Baik

7. Tingkat Kepuasan Nasabah

Untuk mengukur aspek tingkatb kepuasan nasabah dilakukan dengan menggunakan skala guttman yang terdiri dari 1 pertanyaan untuk kepuasan , dimana jawaban puas akan di beri skor “1” danjawaban tidak puas diberi skor “0”. Dimana

skor tertinggi adalah 1 dan skor terendah adalah 0. Selanjutnya persentase jawaban dalam kualitatif dengan acuan sebagai berikut:

1. Puas, apabila hasil skor 1
2. Tidak Puas, apabila hasil skor 0

G. Teknik Pengolahan Data

Data yang sudah terkumpul selanjutnya diolah melalui beberapa tahap, yaitu:

a. *Editing* (Pengeditan)

Tahapan ini adalah meneliti kembali data yang telah terkumpul dari setiap jawaban responden dan apakah data tersebut telah terisi dengan lengkap dan jelas.

b. *Coding* (Pengkodean)

Coding dilakukan untuk memberikan kode nomor jawaban yang di isi oleh responden dalam daftar pertanyaan.

c. *Scoring* (Skor)

Scoring dilakukan dengan menetapkan skor (nilai) pada setiap pertanyaan dari masing-masing variabel.

d. *Processing* (Proses)

Setelah semua kuesioner terisi penuh dan benar, maka langkah selanjutnya adalah memproses data agar dapat dianalisis. Memproses data dengan cara melakukan entry data dari kuesioner ke program komputer.

e. *Cleaning* (PENGHAPUSAN)

Cleaning adalah pembersih data untuk menghindari kesalahan setelah dilakukan entry dan memastikan bahwa semua data yang sudah di entry siap untuk dianalisis.

H. Teknik Analisa Data

Analisa data yang digunakan adalah analisis univariate dan beivariate.

a. Analisa Univariat

Analisa univariat dilakukan untuk mengetahui gambaran distribusi frekuensi masing-masing variabel independen maupun variabel dependen. Keseluruhan data yang ada dalam kuesioner diolah dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

b. Analisa Bivariat

Analisa data yang dilakukan dengan komputersasi menggunakan software SPSS yaitu menggunakan *Uji Regresi Linear* untuk mencari pengaruh antara variabel Independent dan variabel dependen yaitu adakah pengaruh kualitas pelayanan pada bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Untuk melihat hasil kemaknaan perhitungan statistik digunakan batas kemaknaan α (0,05) dengan perincian nilai sebagai berikut:

H_0 diterima Apabila probabilita $(p) < \alpha$ (0,05) yang berarti Ada Hubungan Bermakna.

H_a ditolak Apabila probabilita $(p) < \alpha$ (0,05) yang berarti tidak ada hubungan yang bermakna (Saryono, 2013).

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabate.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabate.
- Husein, Umar. 2005. *Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Gramadia Pustaka Umum.
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba.
- Siamat, Dahlan. 2011. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sudjaya. 2005. *Metode Statistik*. Bandung: Tarsito.
- UU Perbankan No. 10 Tahun 1998. Tentang Pokok Perbankan
<http://rajapresentasi.com/2009/04/lima-aspek-kunci-dalam-pelayanan-pelanggan-customer-sercice/30/06/2014>.
http://pustakabakul.blogspot.com/2013/05/pengertian-dan-sefinisi-kepuasan_8.html/30/06/2014

Notes

Output Created		09-FEB-2016 20:11:10
Comments		
	Data	C:\Users\ACER\Documents\DATA BARU X.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=UMUR JK PDDK PEKERJAAN BL HL DY JA EM JS KP /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,03

Statistics

		UMUR	JK	PDDK	PEKERJAAN	BL	HL	DY	JA	EM	JS	KP
N	Valid	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

UMUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25	10	10,5	10,5	10,5
	25-35	58	61,1	61,1	71,6
	>35	27	28,4	28,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	39	41,1	41,1	41,1
	PEREMPUAN	56	58,9	58,9	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

PDDK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	2,1	2,1	2,1
	SMP	28	29,5	29,5	31,6
	SMA	42	44,2	44,2	75,8
	D3	17	17,9	17,9	93,7
	S1	6	6,3	6,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	18	18,9	18,9	18,9
	KARYAWAN	20	21,1	21,1	40,0
	MAHASISWA	1	1,1	1,1	41,1
	PNS	16	16,8	16,8	57,9
	SISWA	10	10,5	10,5	68,4
	WIRASWASTA	30	31,6	31,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Bukti Lagsung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG BAIK	51	53,7	53,7	53,7
	BAIK	33	34,7	34,7	88,4
	SANGAT BAIK	11	11,6	11,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Kehandalan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG BAIK	49	51,6	51,6
	BAIK	36	37,9	89,5
	SANGAT BAIK	10	10,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0

Daya Tanggap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG BAIK	50	52,6	52,6
	BAIK	44	46,3	98,9
	SANGAT BAIK	1	1,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0

Jaminan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG BAIK	53	55,8	55,8
	BAIK	34	35,8	91,6
	SANGAT BAIK	8	8,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0

Empati

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG BAIK	60	63,2	63,2
	BAIK	34	35,8	98,9
	SANGAT BAIK	1	1,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0

Jumlah skor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	KURANG BAIK	51	53,7	53,7	53,7
Valid	BAIK	44	46,3	46,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	TIDAK PUAS	52	54,7	54,7	54,7
Valid	PUAS	43	45,3	45,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Regression

Notes

Output Created		09-FEB-2016 20:12:05
Comments		
Input	Data Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File	C:\Users\ACER\Documents\DATA BARU X.sav DataSet1 <none> <none> <none> 95
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT KP /METHOD=ENTER BL /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).
Syntax		
Resources	Processor Time Elapsed Time Memory Required Additional Memory Required for Residual Plots	00:00:00,72 00:00:00,69 1540 bytes 656 bytes

[DataSet1]

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP	,45	,500	95
BL	2,58	,693	95

Correlations

		KP	BL
Pearson Correlation	KP	1,000	-,058
	BL	-,058	1,000
Sig. (1-tailed)	KP	.	,288
	BL	,288	.
N	KP	95	95
	BL	95	95

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	BL ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KP

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,058 ^a	,003	-,007	,502

a. Predictors: (Constant), BL

b. Dependent Variable: KP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,079	1	,079	,315	,576 ^b
	Residual	23,457	93	,252		
	Total	23,537	94			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), BL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,561	,200		2,811	,006	,165	,957
	Bukti Lagsung	-,042	,075	-,058	-,561	,576	-,190	,106

a. Dependent Variable: KP

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,39	,48	,45	,029	95
Residual	-,477	,607	,000	,500	95
Std. Predicted Value	-2,050	,835	,000	1,000	95
Std. Residual	-,950	1,209	,000	,995	95

a. Dependent Variable: KP

Regression

Notes

Output Created		09-FEB-2016 20:12:33
Comments		
Input	Data	C:\Users\ACER\Documents\DATA BARU X.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	95
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Syntax	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT KP /METHOD=ENTER HL /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).
Resources	Processor Time	00:00:00,72
	Elapsed Time	00:00:00,69
	Memory Required	1540 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	656 bytes

[DataSet1]

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP	,45	,500	95
HL	2,59	,676	95

Correlations

		KP	HL
Pearson Correlation	KP	1,000	-,105
	HL	-,105	1,000
Sig. (1-tailed)	KP	.	,155
	HL	,155	.
N	KP	95	95
	HL	95	95

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	HL ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KP

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,105 ^a	,011	,000	,500

a. Predictors: (Constant), HL

b. Dependent Variable: KP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,261	1	,261	1,041	,310 ^b
	Residual	23,276	93	,250		
	Total	23,537	94			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), HL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,654	,204		3,205	,002	,249	1,060
	Kehandalan	-,078	,076	-,105	-1,020	,310	-,229	,074

a. Dependent Variable: KP

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,34	,50	,45	,053	95
Residual	-,499	,657	,000	,498	95
Std. Predicted Value	-2,086	,872	,000	1,000	95
Std. Residual	-,997	1,314	,000	,995	95

a. Dependent Variable: KP

Regression

Notes

Output Created		09-FEB-2016 20:13:00
Comments		
Input	Data	C:\Users\ACER\Documents\DATA BARU X.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT KP /METHOD=ENTER DY /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).
Resources	Processor Time	00:00:00,72
	Elapsed Time	00:00:00,81
	Memory Required	1540 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	656 bytes

[DataSet1]

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	
	1	(Constant)	1,015			,245		
	Daya Tanggap	-,226	,096	-,237	-2,348	,021	-,418	-,035

a. Dependent Variable: KP

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,11	,56	,45	,118	95
Residual	-,562	,664	,000	,486	95
Std. Predicted Value	-2,897	,926	,000	1,000	95
Std. Residual	-1,150	1,359	,000	,995	95

a. Dependent Variable: KP

Regression

Notes

Output Created		09-FEB-2016 20:13:30
Comments		
Input	Data	C:\Users\ACER\Documents\DATA BARU X.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
Missing Value Handling	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax	Cases Used	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT KP /METHOD=ENTER JA /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).
	Processor Time	00:00:00,67
	Elapsed Time	00:00:00,69
	Memory Required	1540 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	656 bytes

[DataSet1]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	JA ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KP

b. All requested variables entered.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,747	,206		3,631	,000	,339	1,156
	JAMINAN	-,117	,079	-,152	-1,479	,143	-,273	,040

a. Dependent Variable: KP

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,28	,51	,45	,076	95
Residual	-,514	,719	,000	,495	95
Std. Predicted Value	-2,268	,810	,000	1,000	95
Std. Residual	-1,034	1,447	,000	,995	95

a. Dependent Variable: KP

Notes

Output Created		09-FEB-2016 20:13:51
Comments		
Input	Data	C:\Users\ACER\Documents\DATA BARU X.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT KP /METHOD=ENTER EM /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).
Resources	Processor Time	00:00:00,72
	Elapsed Time	00:00:00,81
	Memory Required	1540 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	656 bytes

[DataSet1]

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,096 ^a	,009	-,001	,501

a. Predictors: (Constant), EM

b. Dependent Variable: KP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,677	,247		2,742	,007	,187	1,167
	Empati	-,094	,101	-,096	-,929	,356	-,296	,107

a. Dependent Variable: KP

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,30	,49	,45	,048	95
Residual	-,488	,606	,000	,498	95
Std. Predicted Value	-3,184	,744	,000	1,000	95
Std. Residual	-,975	1,210	,000	,995	95

a. Dependent Variable: KP

Regression

Notes

Output Created		09-FEB-2016 20:14:12
Comments		
Input	Data Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File	C:\Users\ACER\Documents\DATA BARU X.sav DataSet1 <none> <none> <none> 95
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT KP /METHOD=ENTER JS /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).
Resources	Processor Time Elapsed Time Memory Required Additional Memory Required for Residual Plots	00:00:00,72 00:00:00,74 1540 bytes 656 bytes

DataSet1]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	JS ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KP

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,046 ^a	,002	-,009	,503

a. Predictors: (Constant), JS

b. Dependent Variable: KP

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	,340	,260		1,307	,005	-,176	,856
Jumlah skor	,046	,103	,046	,444	,658	-,159	,251

a. Dependent Variable: KP

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,43	,48	,45	,023	95
Residual	-,477	,569	,000	,500	95
Std. Predicted Value	-,924	1,071	,000	1,000	95
Std. Residual	-,950	1,132	,000	,995	95

a. Dependent Variable: KP

Crosstabs

Notes

Output Created		09-FEB-2016 23:11:59
Comments		
Input	Data	C:\Users\ACER\Documents\DATA BARU X.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		CROSSTABS /TABLES=JS BY KP /FORMAT=AVALUE TABLES /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,03
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	174762

[DataSet1] C:\Users\ACER\Documents\DATA BARU X.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
JS * KP	95	100,0%	0	0,0%	95	100,0%

JS * KN Crosstabulation

			KP		Total
			TIDAK PUAS	PUAS	
JS	KURANG BAIK	Count	29	22	51
		% within JS	56,9%	43,1%	100,0%
	BAIK	Count	23	21	44
		% within JS	52,3%	47,7%	100,0%
Total		Count	52	43	95
		% within JS	54,7%	45,3%	100,0%

Regression

Notes

Output Created		10-FEB-2016 00:01:42
Comments		
Input	Data	C:\Users\ACER\Documents\DATA BARU X.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	95
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Syntax	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT KP /METHOD=ENTER BL /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).
Resources	Processor Time	00:00:00,70
	Elapsed Time	00:00:00,70
	Memory Required	1540 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	656 bytes

[DataSet1] C:\Users\ACER\Documents\DATA BARU X.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP	,45	,500	95
BL	2,58	,693	95

Correlations

		KP	BL
Pearson Correlation	KP	1,000	-,058
	BL	-,058	1,000
Sig. (1-tailed)	KP	.	,288
	BL	,288	.
N	KP	95	95
	BL	95	95

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	BL ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KP

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,058 ^a	,003	-,007	,502

a. Predictors: (Constant), BL

b. Dependent Variable: KP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,561	,200		2,811	,006	,165	,957
	BL	-,042	,075	-,058	-,561	,576	-,190	,106

a. Dependent Variable: KP

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,39	,48	,45	,029	95
Residual	-,477	,607	,000	,500	95
Std. Predicted Value	-2,050	,835	,000	1,000	95
Std. Residual	-,950	1,209	,000	,995	95

a. Dependent Variable: KP