

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Bank Negara Indonesia

PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti UndangUndang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan UndangUndang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A. (Situs Resmi Bank BNI 2023)

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah

aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010. Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke 4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni BNI *Multifinance*, BNI *Sekuritas*, BNI *Life Insurance*, BNI *Ventures*, dan BNI *Remittance*.

Bank Negara Indonesia menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

3.1.2 Visi dan Misi Bank Negara Indonesia

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi agar tercapainya suatu yang diharapkan, begitupula PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia memiliki visi dan misi agar para nasabah merasakan nyaman dan puas.

1. Visi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

“Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan”.

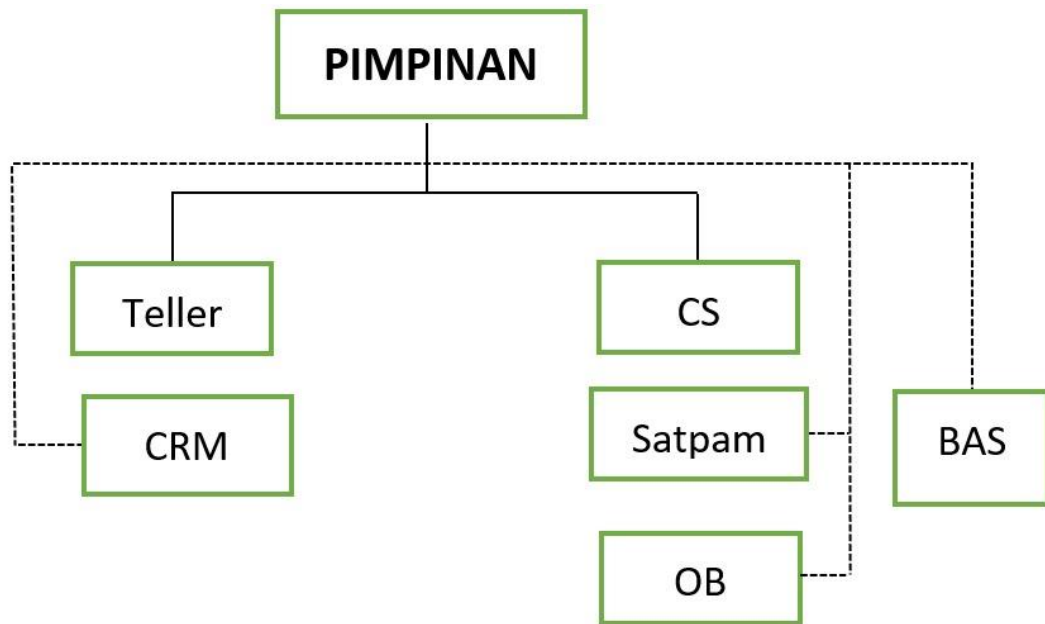
BNI berupaya menjadi bank yang “unggul” dalam bidang human kapital dan berkualitas, proses bisnis internal yang memberi nilai bagi nasabah melalui

improvement dan inovasi melalui produk/jasa yang beragam dan terpadu, serta pengelolaan perbankan berkualitas dengan resiko terukur. “Terkemuka” adalah menjadi bank pilihan utama dengan kualitas layanan terbaik yang pada akhirnya akan menjadikan BNI “terdepan “dalam hal kinerja keuangan yang berkualitas dibandingkan peers sehingga memberikan kualitas investasi yang memuaskan bagi pemangku kepentingan.

1. Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
 - a. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
 - b. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
 - c. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.
 - d. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
 - e. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan masyarakat.
 - f. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.1.3 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu

Sutisna Senjaya



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sutisna Senjaya

3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan Bank Negara Indonesia



Gambar 3.2 Logo Bank Negara Indonesia

Sejak berdirinya tahun 1946, BNI sudah menggunakan logo dengan akronim BNI (Bank Negara Indonesia) yang sekaligus menunjukkan tahun berdirinya 1946. Desain ulang logo dimaksudkan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah organisasi yang baru. Identitas tersebut merupakan ekspresi brand baru yang tersusun dari simbol 46 dan kata BNI yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI.

1. Penggunaan Huruf

Huruf BNI dibuat dalam warna *turquoise* baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern.

2. Simbol 46

Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka 46 diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk

3. Palet Warna

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni *turquoise* dan jingga. Warna *turquoise* yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.

Logo 46 dan BNI mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan menggunakan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

3.1.5 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini Perusahaan Bank Negara Indonesia

PT. Bank Negara Indonesia merupakan salah satu perusahaan milik Negara yang bergerak di bidang asuransi dan perbankan.

a. BUMN dan *Institution*

Perusahaan-perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia masih menjadi tumpuan pergerakan pertumbuhan ekonomi Indonesia. BNI sebagai salah satu Bank BUMN selama ini juga sudah aktif berperan sebagai *agent of development* dalam menunjang kebutuhan perbankan pemerintah adanya strategi sinergi antar BUMN yang diluncurkan oleh kementerian Negara BUMN menjadikan BNI perlu untuk memberikan pelayanan dan strategi yang terintegrasi kepada nasabah BUMN melalui BNI yang berfungsi sebagai *origination dan relationship*.

Sampai saat ini telah banyak kerjasama yang dilakukan dengan departemen maupun BUMN antara lain, sebagai Bank Operasional (BO) bagi penyaluran dana APBN pemerintah dan pengelolaan penyaluran dana BOS, melalui BNI, nasabah dilayani secara “*end to end*” dengan penyediaan solusi yang terintegrasi. BNI kini tercatat sebagai Bank Nasional terbesar ke 4 di Indonesia yang dilihat dari total asset, total kredit, maupun total dana pihak ketiga. Dalam

memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah anak perusahaan yaitu BNI Syariah, BNI *life Insurance*, BNI *Sekuritas*, BNI *Remittance*, dan Bank Mayora.

1) *Commercial and Small*

Perekonomian Indonesia mengalami pertumbuhan di segala sektor dan salah satunya adalah pertumbuhan disektor usaha menengah, kecil, dan mikro (UMKM). BNI sebagai salah satu Bank yang membidik segment tersebut berusaha menerjemahkan kebutuhan nasabah dengan berbagai layanan yang dikhususkan untuk segmen UMKM.

Melalui 20 SKM dan 51 SKC yang tersebar diberbagai kota besar Indonesia, divisi CNS memberikan layanan perbankan berupa pembiayaan dalam bentuk Kredit Modal Kerja (KMK), Kredit Investasi (KI), Garansi Bank (GB), Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) dan *Letter of Credit* (L/C), serta jenis pembiayaan lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

2) *Investasi Obligasi*

Obligasi merupakan surat hutang yang dapat diperjualbelikan, diterbitkan oleh pemerintahan ataupun oleh perusahaan. Nasabah dapat melakukan transaksi jual beli obligasi oleh emiten Indonesia, antara lain:

a. *Obligasi Pemerintah*

- 1) Merupakan surat berharga yang diterbitkan oleh pemerintah Indonesia.
- 2) Nomial transaksi minimal Rp. 100 juta atau USD 50,000.
- 3) Seri FR, VR, SPN, SPN Syariah, Sukuk, Indonesia *Sovereign Bonds*.

b. Obligasi Ritel

- 1) Merupakan surat berharga ritel yang diterbitkan oleh pemerintah Indonesia.
- 2) Nominal transaksi minimal Rp. 5 juta.
- 3) ORI, Sukuk Ritel.

c. Obligasi Perusahaan

- 1) Merupakan surat berharga ritel yang diterbitkan oleh perusahaan di Indonesia.
- 2) Nominal transaksi minimal Rp. 1 miliar atau USD 100,000.

Jaringan usaha perbankan menarik dana dan menyalurkan pinjaman, untuk dana itu berkerjasama dengan perusahaan yang ada di wilayah kota, kabupaten tasikmalaya dan kabupaten ciamis, sedangkan untuk penyaluran kredit pinjamana 46 diantaranya pinjaman untuk modal usaha, pinjaman konsumtif berkerja sama dengan beberapa perusahaan developer perumahan dan permata.

3.1.6 Program Indonesia Pintar

Program Indonesia Pintar (PIP) merupakan inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk mendukung akses pendidikan bagi anak-anak usia sekolah dari keluarga kurang mampu. Bantuan ini disalurkan dalam bentuk dana pendidikan melalui rekening bank, salah satunya Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Sebagai bank mitra pemerintah, BNI berperan strategis dalam memastikan kelancaran penyaluran dana PIP dengan menyediakan layanan pembukaan rekening, distribusi dana bantuan, dan layanan administrasi yang diperlukan oleh penerima manfaat.

Menurut penelitian Pusat Kajian Anggaran (2019:13) efektivitas Program Indonesia Pintar sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan perbankan, termasuk kemudahan akses, kecepatan penyaluran dana, dan transparansi informasi. Dalam konteks ini, BNI telah berupaya meningkatkan sistem pelayanan melalui jaringan kantor cabang serta layanan berbasis digital. Selain itu, edukasi keuangan bagi penerima manfaat menjadi langkah penting yang dilakukan oleh BNI untuk memastikan dana bantuan dikelola sesuai tujuan program.

Namun, seperti yang diungkapkan dalam jurnal oleh Saputri, (2020: 10), tantangan seperti keterbatasan akses digital bagi penerima manfaat di daerah terpencil, kendala teknis dalam penyaluran dana, dan waktu penanganan keluhan nasabah yang belum optimal menjadi kendala yang masih perlu diatasi. Oleh karena itu, upaya peningkatan layanan oleh Bank BNI menjadi aspek penting untuk mendukung keberhasilan program dan meningkatkan kepuasan penerima manfaat PIP.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Metode kuantitatif digunakan untuk memperoleh data berupa angka-angka yang selanjutnya dianalisis secara statistik, sedangkan pendekatan deskriptif bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan nasabah pemegang rekening Program Indonesia Pintar (PIP) di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sutisna Senjaya berdasarkan persepsi responden.

Menurut Sugiyono (2020:13), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan

teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat statistik. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan karakteristik objek yang diteliti (Sugiyono, 2020:147).

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah pemegang rekening PIP tanpa melakukan generalisasi di luar objek penelitian.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan keadaan objek penelitian sebagaimana adanya berdasarkan data yang diperoleh (Sugiyono, 2020:147). Dalam pendekatan ini mengutamakan deskriptif yang kaya akan kata-kata dan bahasa, sehingga mampu menggambarkan secara mendalam aspek-aspek yang terkait dalam suatu konteks khusus yang alamiah.

3.2.2 Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan nasabah muncul dari perbandingan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Untuk mengukurnya digunakan model *SERVQUAL* (Parasuraman, 2017) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Setiap dimensi dijabarkan ke dalam beberapa indikator yang menjadi dasar penyusunan kuesioner dengan skala Likert (1–5).

Tabel 3. 1
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Sumber
Kepuasan Nasabah (Y)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) X1	1) Kenyamanan ruang tunggu. 2) Kebersihan fasilitas bank. 3) Ketersediaan fasilitas pendukung (kursi, brosur, mesin antrean)	Likert (1-5)	Parasuraman (2017:104)
	<i>Reliability</i> (Keandalan) X2	1) Ketepatan waktu pencairan dana PIP. 2) Kejelasan prosedur pencairan. 3) Konsistensi layanan.	Likert (1-5)	Zeithaml et al. (2018:108)
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) X3	1) Kecepatan petugas melayani pencairan. 2) Kesigapan menanggapi pertanyaan/keluhan. 3) Kemampuan menangani komplain.	Likert (1-5)	Amelia & Hidayat (2018:17)
	<i>Assurance</i> (Asuransi) X4	1) Sikap sopan dan ramah petugas. 2) Nasabah merasa aman saat transaksi. 3) Kompetensi petugas terkait produk PIP.	Likert (1-5)	Tjiptono (2016:301)
	<i>Emphaty</i> (Empati) X5	1) Perhatian petugas terhadap kebutuhan individu. 2) Penjelasan mudah dipahami. 3) Kemudahan memperoleh bantuan saat kendala.		Irawan (2016:20)

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk diisi sesuai dengan pengalaman dan pendapat mereka. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data mengenai persepsi nasabah terhadap kepuasan layanan. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert (1–5) agar responden dapat menyatakan tingkat persetujuan terhadap indikator yang diberikan. Sugiyono (2020:199) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2018: 114)

Teknik wawancara mendalam merupakan teknik yang lazim digunakan dalam pengumpulan data pada studi kasus. Tujuan utama dilakukan wawancara mendalam adalah untuk menggali lebih dalam suatu fenomena yang sedang diteliti.

3. Observasi Langsung

Observasi sebagai Teknik pengumpulan data mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan Teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau

wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek lainnya (Sugiyono, 2019:219).

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian yang akan diteliti oleh penulis. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumbernya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden di lapangan tanpa melalui perantara. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi dengan nasabah pemegang rekening Program Indonesia Pintar (PIP) di Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Sutisna Senjaya.

2. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data Sugiyono (2020:34). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah nasabah pemegang rekening Program Indonesia Pintar (PIP).

3.2.3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2020:148), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah anak sekolah yang memiliki rekening Program Indonesia Pintar (PIP) mulai dari jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP)

sampai Sekolah Menengah Atas (SMA) yang menjadi nasabah pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sutisna Senjaya, dengan jumlah populasi sebanyak 150 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono, (2020:149). Karena jumlah populasi pemegang rekening PIP cukup besar, maka peneliti mengambil sebagian sebagai sampel. Teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, misalnya nasabah yang aktif melakukan pencairan dana PIP di BNI KCP Sutisna Senjaya.

Dengan demikian, sampel penelitian ini adalah sebagian nasabah pemegang rekening PIP yang dipilih sesuai kriteria tersebut.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang diteliti. Dengan mengambil sampel, peneliti dapat memperoleh data yang lebih efisien namun tetap dapat mewakili populasi. Menurut Sugiyono (2020:149), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, yang diharapkan mampu menggambarkan keadaan populasi secara keseluruhan.

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Menurut (sugiyono, 2019: 143-144) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan, untuk

menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Berikut adalah kriteria nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini:

1. Nasabah PIP Bank Negara Indonesia

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus untuk menghitung berapa jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin. Berikut adalah langkah-langkah dalam menentukan anggota sampel dari populasi menggunakan rumus Slovin:

Dimana: η = Jumlah Sampel
 N = Jumlah Populasi
 e = Error level (Batas kesalahan) 10%

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, ukuran sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= 150 \text{ Nasabah} \\ e &= 10\% \\ \eta &= \frac{150}{1+150(10\%)^2} \\ &= 60 \end{aligned}$$

Dalam penelitian ini, maka jumlah sampel (n) yang diambil adalah sebesar 60. Maka peneliti mengambil sampel 60 orang untuk mewakili populasi yang ada.

3.2.4 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, penulis menerapkan metode analisis deskriptif kuantitatif. Metode ini melibatkan data dan angka atau disebut data numerik yang belum ada di perusahaan atau bank.

Proses analisa laporan ini sangat penting bagi perusahaan / bank maka proses analisa kepuasan nasabah yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

3.2.4.1 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen atau alat pengukuran dalam penelitian dapat secara akurat mengukur variabel yang dimaksud. Dalam konteks ini, uji validitas berfungsi untuk memastikan bahwa pertanyaan atau item yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan nasabah benar-benar mencerminkan aspek yang ingin diukur, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut. Validitas ini diuji dengan perhitungan validitas, dan dalam penelitian ini, akan digunakan metode uji korelasi Pearson.

Uji ini dilakukan dengan memeriksa korelasi atau skor masing-masing item pertanyaan. Sebuah item dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ dari r tabel dan sebaliknya. Proses ini dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 22.0 untuk *Windows*, dengan langkah-langkah yang sesuai.

- 1) Masukan data kedalam SPSS *editor*
- 2) Simpan data tersebut
- 3) Klik *Analyze Correlate Bivariate* selanjutnya akan muncul jendela *Bivariate Correlation*
- 4) Blok seluruh indikator dan klik tanda panah ke kotak items
- 5) Klik OK

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana konsisten dan dapat diandalkannya instrumen pengukuran dalam menghasilkan hasil yang seragam dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dapat dilakukan menggunakan metode seperti uji *alpha Cronbach* untuk mengukur konsistensi antar-item pada kuesioner. Hasil yang tinggi pada uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen pengukuran tersebut mampu memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya.

Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Jika alat instrumen tersebut reliabel, maka dapat dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi (r) sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai koefisien *cronbach alpha* $>0,7$ maka data yang akan diteliti memiliki keandalan yang cukup kuat.
- 2) Apabila nilai koefisien *cronbach alpha* $>0,6$ dapat disimpulkan maka data yang akan diteliti memiliki keandalan suatu data telah mencukupi.

3.2.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan sebagai alat analisis statistik untuk melihat kecenderungan pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berdasarkan data yang diperoleh dari responden.

Menurut Sugiyono (2018:96), regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dependen dengan lebih dari satu variabel independen.

Model persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Nasabah
- a = Konstanta
- b₁–b₅ = Koefisien regresi
- X₁ = Tangibles
- X₂ = Reliability
- X₃ = Responsiveness
- X₄ = Assurance
- X₅ = Empathy
- e = Error