PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BANK BCA KANTOR CABANG UTAMA CIANJUR CABANG CIANJUR

Oleh:
Nurjaya
Dosen Fakultas Sains Terapan UNSUR

Abstrak

Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Hal ini karena Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur merupakan perusahaan di bidang jasa yang pelayanannya langsung diberikan oleh pegawai dan dapat dirasakan oleh pelanggan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan pegawai Bank BCA menjadi variable penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif, yaitu penelitian untuk mengetahui nilai variable mandiri baik satu atau lebih variable tanpa membuat perbandingan atau di pengaruhi oleh variable lainya. Dan metode asosiatif, yaitu untuk melihat pengaruh antara dua atau lebih variable. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Bank BCA. Jumlah populasi sebanyak 50 orang. Pengambilan sampel menggunakan metoda sampel acak (*random sampling*). Analisis data menggunakan korelasi rank spearman. Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh nilai pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur, ditunjukkan oleh nilai korelasi r = 0.83, artinya nilai hubungan berada di daerah antara 0.70 – 1.00, yaitu memiliki hubungan yang sangat kuat. Dengan koefisien determinasi sebesar 0.69 diketahui bahwa 69% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, nilai hubungan ini memiliki hubungan positif yang artinya kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan Bank BCA akan meningkat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur.

Abstrac

Quality of service is a major factor in providing satisfaction to its customers. This is because BCA Bank Cianjur Main Branch Office is a company in the field of services whose services are provided directly by employees and can be felt by customers. Thus the service quality of Bank BCA employees becomes an important variable in influencing customer satisfaction. Based on this, the authors are interested in examining the influence of service quality on customer satisfaction at BCA Bank Cianjur Main Branch Office. The research method that I use in this research is descriptive method, namely research to determine the value of independent variables either one or more variables without making comparisons or influenced by other variables. And the associative method, which is to see the effect between two or more variables. The population in this study is BCA Bank consumers. Total population of 50 people. Sampling using a random sampling method. Data analysis using Spearman rank correlation. Based on the results of the study, the value of the influence of service quality with customer satisfaction at the Bank BCA Main Branch Office Cianjur, indicated by the correlation value r = 0.83, means that the value of the relationship is in the area between 0.70 - 1.00, which has a very strong relationship. With a coefficient of determination of 0.69, it is known that 69% of customer satisfaction is influenced by service quality, the value of this relationship has a positive relationship, which means that service quality increases, customer satisfaction of Bank BCA will increase.

Keyword : Service Quality, Customer Satisfaction and Bamk BCA Cianjur Main Branch Office.

PENDAHULUAN

Kebutuhan konsumen *(Customer Needs)* maupun harapan konsumen *(Customer Expection)* terhadap jasa bank juga semakin kompleks dan beragam. Dalam kondisi yang demikian, satu-satunya differensiasi yang sangat penting dan harus dimiliki oleh suatu bank adalah unggul dalam pelayanan kepada nasabah. Tidak perlu diragukan lagi bahwa hanya bank yang memiliki keunggulan dalam pelayananlah yang akan mampu keluar sebagai pemenang dalam persaingan sekaligus mampu memberi kepuasan kepada nasabahnya.. Kiranya tidak berlebihan bahwa kita semua harus lebih sungguh-sungguh dalam upaya meningkatkan layanan kepada nasabah, tidak saja terbatas hanya pada kualitas layanan dasar seperti layanan yang cepat, aman dan akurat, tetapi kita juga harus meningkatkan kenyamanan, baik dari segi fasilitas, maupun sikap dan perilaku pegawai dalam melayani kebutuhan nasabah. Sikap responsif dan antusias yang tinggi, senyum yang ramah dan tegur sapa yang sopan serta keteraturan lingkungan kerja, merupakan standar layanan yang harus disampaikan oleh pegawai dan dijumpai disegenap bank secara seragam tanpa kecuali.

Banyaknya perbankan swasta yang didirikan di kota kecil seperti di Kabupaten Cianjur, menimbulkan persaingan bisnis perbankan semakin kuat, sehingga setiap manajemen bank dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanannya, agar dapat bersaing di era globalisasi. Bank akan dapat bersaing dalam persaingan bisnis bank yang sangat ketat apabila bank tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan personil pegawainya, dalam bentuk persaingan peningkatan kualitas pelayanan, dan hal ini sangat terasa oleh kemampuan dari pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah. Kualitas pelayanan bank sangat tergantung kepada kualitas pelayanan pegawainya, dan kualitas pelayanan pegawai sangat tergantung dari keahlian pegawainya, oleh karena itu skill pegawai bank harus dapat ditingkatkan jika ingin meningkatkan kualitas pelayanan personil pegawai.

Jadi kualitas pelayanan merupakan bagian yang amat penting bagi berlangsungnya bisnis bank, hal ini karena bank merupakan bisnis dibidang jasa keuangan yang sangat ditentukan oleh kemampuan pegawainya dalam memberikan pelayanan. Begitu juga bagi Bank, pada saat ini kualitas pelayanan menjadi variabel amat penting dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan,.

Fenomena yang terjadi saat ini khususnya di Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur menunjukan adanya permasalahan dari pelayanan personil pegawai, yang sering terjadi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu :

1. Pegawai Bank tidak memahami masalah/keluhan nasabah sehingga nasabah akhirnya pulang dengan tidak puas.
2. Pertanyaan nasabah dijawab dengan asal-asalan sehingga membuat nasabah semakin bingung atau malah menjadi marah karena kurangnya pengetahuan pegawai tersebut.
3. Pegawai bank tidak menguasai pekerjaannya sehingga pelayanan menjadi lambat karena ketidaktahuannya sehingga sering bertanya-tanya kepada pegawai lain dalam melakukan pekerjaannya.
4. Terjadinya banyak kesalahan dalam melakukan pekerjaan dan tidak adanya keinginan dan kemampuan untuk menerima hal-hal yang baru.

Keluhan-keluhan nasabah Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Data Keluhan Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur Periode tahun 2014 s.d tahun 2018

DATA KELUHAN NASABAH	
Tahun	**Jumlah Keluhan / Orang**
2014	305
2015	253
2016	275
2017	280
2018	225
Jumlah	1.338

Sumber : Bagian Customer Service Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur.

Permasalahan-permasalahan tersebut sesungguhnya timbul karena faktor dari keahlian pegawai yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah , dan ini menjadi masalah penting yang harus dianalisi.

Variabel keahlian pegawai atau skill pegawai menjadi masalah penting yang perlu dianalisis karena memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan personil pegawai bank, oleh karena itu maka perlu kita pahami dimensi apa yang menentukan keahlian pegawai menurut Brady and Cronin (2001:38) adalah keahlian pegawai adalah memberikan pelayanan kepada konsumen dapat dilihat dari pengetahuan pegawai terhadap pekerjaannya, kemampuan pegawai menjawab pertanyaan dari konsumen dan pengetahuan atau wawasan pegawai. Keahlian pegawai sangat tergantung dari 3 dimensi yaitu 1). *Know Jobs, 2). Ans\wer Questions. 3). Knowledge,* keahlian pegawai bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank dapat dilihat dari pengetahuan pegawai terhadap pekerjaannya, kemampuan pegawai menjawab pertanyaan dari nasabah bank dan pengetahuan atau wawasan pegawai. Ketiga faktor ini merupakan faktor dari keahlian pegawai bank yang amat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan personil pegawai bank. Oleh karena itu Kotler (2002:300) mengatakan *"Companies can gain a strong competitive advantage through hiring and training better people than their competitors do"*. Bahwa perusahaan akan memiliki keunggulan dibandingkan dengan yang lainnya, jika memiliki personal yang terlatih dan berkualitas.

Pendapat yang dikemukakan d iatas menyebabkan perhatian manajemen bank terhadap kualitas pelayanan personil bank menjadi perhatian utama untuk dapat meningkatakan kepuasan nasabah bank. Perhatian ini penting untuk dianalisis karena persaingan perbankan di khususnya kabupaten Cianjur sudah sangat ketat, sehingga bank yang tidak cepat melakukan pembenahan diri akan ditinggalkan oleh nasabahnya.

Kunci peningkatan kualitas pelayanan berada di kualitas pelayanan personal pegawai bank, sehingga pegawai yang berkualitas sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan, hal ini dikemukakan kembali oleh Brady and Cronin (2001:38) *"Perceptions of employee expertise directly influence the quality of service interaction"* artinya tenaga kerja (personal) yang ahli akan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan.

Definisi Kualitas menurut Brandy and Cronin (2001:46) adalah Kualitas pelayanan yang dinilainya adalah kualitas pelayanan yang diberikan pegawai dan keunggulan dari pelayanan perusahaan

Pernyataan dari para pakar manajemen pemasaran tersebut menunjukan betapa pentingnya kemampuan personal dalam menciptakan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka sangat penting untuk diketahui berapa besar kuatnya hubungan keahlian pegawai bank dengan kualitas pelayanan personil pegawai bank.

Dengan diketahui keeratan hubungan keahlian pegawai bank dengan kualitas pelayanan personil pegawai bank, maka akan memberikan masukan bagi manajemen bank, terhadap faktor-faktor yang harus ditingkatkan dari kualitas

pelayanan personil pegawai, sehingga akan memudahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bank.

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengumpulkan dan mengolah data mengenai keahlian pegawai dan kualitas pelayanan pegawai bank

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui keahlian pegawai Bank pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai Bank pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur
3. Untuk mengetahui hubungan keahlian pegawai dengan kualitas pelayanan pegawai Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur. Waktu penelitian selama 4 bulan dimulai dari bulan Juli 2019 sampai dengan bulan Oktober 2019.

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan asosiatif . Metode deskriptif adalah suatu penelitian untuk mengetahui nilai variabel mandiri, sedangkan metode asosiatif digunakan untuk melihat hubungan antara dua atau lebih variabel (Bambang S. Soedibjo, 2005:7) .Dalam penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk melihat gambaran mengenai masing-masing variabel seperti ditunjukkan dalam judul penelitian ini, sedangkan metode asosiatif atau metode korelasional untuk melihat hubungan kedua variabel tersebut. Penelitian ini merupakan kajian *cross-sectional* yaitu penelitian dilakukan hanya pada satu periode waktu tertentu.

Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sesuai dengan prosedur penelitian ilmiah , seperti pendapat dari Soedibjo (2005 : 17) meliputi 8 langkah penelitian yaitu :

1. Observasi
2. Pengumpulan data awal
3. Rumusan Masalah
4. Kerangka Teoritis
5. Perumusan hipotesis
6. Disain Penelitian
7. Pengumpulan data, analisis dan penarikan kesimpulan
8. Deduksi.

Unit Analisis

Unit analisis adalah unit yang akan digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan katrakteristik dari kumpulan objek yang lebih besar lagi (Bambang S. Soedibjo, 2005:39). Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisis adalah individu yaitu nasabah pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur.

Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini yang termasuk dalam populasi adalah individu yaitu nasabah bank Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur. Jumlah populasi diperoleh berdasarkan hasil laporan jumlah nasabah pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 yaitu sebanayak 46.000 nasabah.

Sedangkan teknik penarikan sampel menggunakan metode sampling non probabilitas yaitu menurut Bambang S. Soedibjo (2005:110) desain sampling tanpa probabilitas elemen-elemen dalam populasi tidak memiliki nilai-nilai peluang untuk dipilih sebagai subyek sampel. Berdasarkan pengertian tersebut kemudian peneliti mengambil metoda sampling non probabilitasnya adalah sampling pertimbangan (*judgement*) yaitu menurut Bambang S. Soedibjo (2005:110) sampling pertimbangan adalah suatu proses sampling dimana seorang ahli memilih sampel yang reprensetatif berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya, oleh karena itu diambil sampel 150 nasabah.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data tersebut yang digunakan dengan cara mengedarkan daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden yang akan dijadikan sampel dari populasi. Teknik ini dilakukan berfungsi untuk mendapatkan data primer dan melengkapi data yang telah didapat dalam hal ini digunakan angket, yaitu memberikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden yang menjadi sampel dalam penelitian. Hal ini dikemukakan oleh Bambang S. Soedibjo (2005:91) mengatakan bahwa kuesioner adalah sehimpunan pertanyaan yang telah dirancang terlebih dahulu dimana responden diberi alternatif pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapatnya.

Kuesioner merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efesien agar peneliti mengetahui secara persis apa yang diinginkan dan bagaimana mengukur variabel yang akan ditelitinya. Oleh karena itu, teknik pengambilan data dengan kuesioner ini dilakukan dengan cara mengedarkan suatu daftar tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapat jawaban atau tanggapan tertulis. Perhitungan skor masing-masing responden menggunakan skala likert yaitu jawaban diberi skor dari 1 (satu) sama dengan sangat tidak setuju sampai dengan angka 5 (lima) artinya sangat setuju.

Intrumen Penelitian

Dalam teknik kuesioner, penulis menggunakan skala Likert yang bersifat ordinal. Menurut Soegiono (2001:74), skala yang harus dibuat mempunyai gradasi yang sangat positif sampai negatif. Responden diminta untuk menyatakan kesetujuannya atau ketidaksetujuannya terhadap isi pernyataan ke dalam lima kategori jawaban.

Selanjutnya nilai skala yang diberikan dikaitkan dengan frekuensi dari jawaban yang akan menghasilkan bobot nilai setiap pertanyaan tersebut dijumlahkan sehingga dihasilkan bobot total. Untuk lebih jelasnya skala likert yang akan digunakan yaitu:

Tabel 2. Pembobotan Skala Likert.

Pilihan Jawaban	Skor Pernyataan Positif (+)
Sangat setuju (a)	5
Setuju (b)	4
Ragu-ragu (c)	3
Tidak setuju (d)	2
Sangat tidak setuju (e)	1

Sumber:Soegiono (2001:75).

Karakteristik Reponden

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 150 orang. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Nasabah.

Atribut	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	85	57%
	Perempuan	65	43%
Usia	17 – 24 tahun	10	7%
	25 – 30 tahun	35	23%
	31 – 35 tahun	40	27%
	36 – 40 tahun	37	25%
	41 – 45 tahun	33	22%
	> 46 tahun	5	3%
Pendidikan	SMU	75	50%
	Diploma 3	45	30%
	Sarjana	35	23%

Sumber: Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur 2019.

Dari tabel di atas, terlihat bahwa sebagian besar jenis kelamin nasabah adalah laki-laki sebanyak 57%. Sebagian besar usia nasabah antara 31-35 tahun sebanyak 27%. Tingkat pendidikan nasabah sebagian besar SMU sebanyak 50%.

Penilaian Keahlian Pegawai

Dari hasil penelitian maka diperoleh penilaian responden terhadap keahlian pegawai pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur, dengan melihat nilai frekuensi jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 4. Keahlian

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1.00	2	1.3	1.3	1.3
	2.00	15	10.0	10.0	11.3
	3.00	44	29.3	29.3	40.7
	4.00	66	44.0	44.0	84.7
	5.00	23	15.3	15.3	100.00
	Total	150	100.0	100.0	

Sumber: Data yang sudah diolah 2019.

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan penilaian responden terhadap indikator yaitu keahlian sebesar 44.0% menyatakan setuju, yang menyatakan ragu-ragu sebesar 29.3%, yang menyatakan sangat setuju sebesar 15.3%, yang menyatakan tidak setuju sebesar 10.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju 1.3%.

Tabel 5. Wawasan.

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1.00	2	1.3	1.3	1.3
	2.00	22	14.7	14.7	16.0
	3.00	21	14.0	14.0	30.0
	4.00	64	42.7	42.7	72.7
	5.00	41	27.3	27.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan penilaian responden terhadap indikator yaitu wawasan sebesar 42.7% menyatakan setuju, yang menyatakan sangat setuju sebesar 27.3%, yang menyatakan tidak setuju sebesar 14.7%, yang menyatakan ragu-ragu sebesar 14.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju 1.3%.

Tabel 6. Pengetahuan

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1.00	5	3.3	3.3	3.3
	2.00	7	4.7	4.7	8.0
	3.00	18	12.0	12.0	20.0
	4.00	54	36.0	36.0	56.0
	5.00	66	44.0	44.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Sumber: Data yang sudah diolah 2019.

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan penilaian responden terhadap indikator yaitu pengetahuan sebesar 44.0% menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebesar 36.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebesar 12.0%, yang menyatakan tidak setuju sebesar 4.7%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju 3.3%.

Penilaian Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian maka diperoleh penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur, dengan melihat nilai frekuensi jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 7. Bersahabat.

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1.00	16	10.7	10.7	10.7
	2.00	35	23.3	23.3	34.0
	3.00	17	11.3	11.3	45.3
	4.00	55	36.7	36.7	82.0
	5.00	27	18.0	18.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Sumber: Data yang sudah diolah 2019.

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan penilaian responden terhadap indikator yaitu bersahabat sebesar 36.7% menyatakan setuju, yang menyatakan tidak setuju sebesar 23.3%, yang menyatakan sangat setuju sebesar 18.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebesar11.3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju 10.7%.

Tabel 8. Mengerti kebutuhan.

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1.00	11	7.3	7.3	7.3
	2.00	48	32.0	32.0	39.3
	3.00	9	6.0	6.0	45.3
	4.00	82	54.7	54.7	100.0
	Total	100.0	100.0	100.0	

Sumber: Data yang sudah diolah 2019.

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan penilaian responden terhadap indikator yaitu mengerti kebutuhan sebesar 54.7% menyatakan setuju, yang menyatakan tidak setuju sebesar 32.0%, yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 7.3%, dan yang menyatakan ragu-ragu sebesar 6.0%.

Tabel 9. Menolong.

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	2.00	11	7.3	7.3	7.3
	3.00	39	26.0	26.0	33.3
	4.00	81	54.0	54.0	87.3
	5.00	19	12.7	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Sumber: Data yang sudah diolah 2019.

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan penilaian responden terhadap indikator yaitu menolong sebesar 54.0% menyatakan setuju , yang menyatakan ragu-ragu sebesar 26.0%, yang menyatakan sangat setuju sebesar 12.7%, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 7.3%.

Tabel 10. Membantu.

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	2.00	6	4.0	4.0	4.0
	3.00	38	25.3	25.3	29.3
	4.00	56	37.3	37.3	66.7
	5.00	50	33.3	33.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Sumber: Data yang sudah diolah 2019.

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan penilaian responden terhadap indikator yaitu membantu sebesar 37.3% menyatakan setuju , yang menyatakan sangat setuju sebesar 33.3%, yang menyatakan ragu-ragu sebesar 25.3%, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 4.0%.

Tabel 11. Tanggapan.

		frequency	Percent	Valid percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	25	16.7	16.7	16.7
	3.00	15	10.0	10.0	26.7
	4.00	110	73.3	73.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Sumber: Data yang sudah diolah 2019.

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan penilaian responden terhadap indikator yaitu tanggapan sebesar 73.3% menyatakan setuju , yang menyatakan tidak setuju sebesar 16.7%, dan yang menyatakan ragu-ragu sebesar 10.0%.

Tabel 12. Mengerti.

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	2.00	8	5.3	5.3	5.3
	3.00	52	34.7	34.7	40.0
	4.00	64	42.7	42.7	82.7
	5.00	26	17.3	17.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Sumber: Data yang sudah diolah 2019.

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan penilaian responden terhadap indikator yaitu mengerti sebesar 42.7% menyatakan setuju , yang menyatakan ragu-ragu sebesar 34.7%, yang menyatakan sangat setuju sebesar 17.3%, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 5.3%.

Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk menguji apakah instrumen penelitian yang dikembangkan untuk mengukur konsep tertentu (kuesioner) benar-benar mengukur secara tepat variabel yang akan diteliti dan telah mengukur secara aktual konsep yang telah ditetapkan apakah reliabel dan valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas instrumen dengan menggunakan metode alpha (α) cronbach, semakin besar koefisien α cronbach yaitu mendekati1.0 maka semakin reliabel alat ukur yang dibuat. Menurut Sekaran (2003:311) Reliabilitas yang kurang dari 0,06 menunjukkan bahwa instrumen dianggap kurang baik, apabila di sekitar 0,7 dikategorikan dapat diterima, sedangkan apabila lebih dari 0,8 dikatakan baik.

1) Menguji Reliabilitas dari instrumen variabel (X) keahlian pegawai , dapat dianalisis melalui program komputer statistik SPSS maka diperoleh nilai α cronbach sebagai berikut:

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X1	3.6200	.90983	150.0
2.	X2	3.8000	1.04271	150.0
3.	X3	4.1267	1.01860	150.0

N of Cases = 150.0
Reliability Coefficients 3 items
Alpha = .6104 Standardized item alpha = .6063

Nilai alpha sebesar 0.6104 nilai ini > 0.6 yang artinya instrumen variabel keahlian pegawai reliable yang juga artinya, bahwa jawaban responden masih konsisten atau seragam

2). Menguji reliabilitas instrumen variable (Y) kualitas pelayanan pegawai, dapat dianalisis melalui program komputer statistik SPSS maka diperoleh nilai alpha crobach, sebagai berikut :

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Y1	3.2800	1.29594	150.0
2.	Y2	3.0800	1.07766	150.0
3.	Y3	3.7200	.77823	150.0
4.	Y4	4.0000	.86699	150.0
5.	Y5	3.5667	.76340	150.0
6.	Y6	3.7200	.81199	150.0

N of Cases = 150.0

Reliability Coefficients 6 items

Alpha = .88869 Standardized item alpha = .89393

Nilai alpha sebesar 0,88869 nilai ini lebih dari 0,6 yang artinya instrumen variabel kualitas palayanan pegawai cukup reliable yang juga artinya bahwa jawaban responden konsisten atau seragam.

Uji validitas

Uji validitas butir digunakan untuk melihat sampai seberapa jauh butir-butirpertanyaan mengukur konsep yang diteliti dalam permasalahan. Dengan menggunakan program SPSS versi.1.1. koefisien korelasi antara total skor dengan setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Berdasarkan hasil perhitungan analisis Pearson correlation maka uji validitas instrumenya dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 13. Uji Validitas Variabel X.

Butir Pertanyaan	R dengan nilai kritis	Nilai kritis	Keterangan
1	0.678	0.3	Valid
2	0.847	0.3	Valid
3	0.716	0.3	Valid

Nilai kritis r diambil dari Bambang S. Soedibjo (2005:76) jika korelasi bernilai lebih dari 0.3 , maka butir pertanyaan dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil uji korelasi tersebut maka semua butir pertanyaan hasilnya valid yang artinya semua pertanyan dapat mengukur apa yang hendak diukur yaitu mengukur keahlian pegawai .

Tabel 14. Uji validitas variable Y.

Butir pertanyaan	r dengan nilai kritis	Nilai kritis	Keterangan
1	0.908	0.3	Valid
2	0.849	0.3	Valid
3	0.703	0.3	Valid
4	0.794	0.3	Valid
5	0.806	0.3	Valid
6	0.776	0.3	Valid

Nilai kritis r diambil dari Bambang S. Soedibjo (2550:76) jika koefisien korelasi bernilai > 0.3 maka butir pertanyaan dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut maka semua butir pertanyan hasilnya valid yang artinya semua pertanyaan dapat mengukur apa yang

hendak diukur yaitu mengukur kualitas pelayanan pegawai.

Analisis Hubungan Keahlian Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Pegawai

Besarnya nilai hubungan keahlian pegawai (X) dengan kualitas pelayanan pegawai (Y) dapat dilihat dari hasil analisis korelasi dari tabel di bawah ini:

Tabel 15. Analisis Korelasi.

			X	Y
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000	800
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	150	150
	Y	Correlation Coefficient	.800	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	150	150

** Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil analisis dalam tabel di atas maka dapat dilihat nilai korelasi keahlian pegawai (X) dengan kualitas pelayanan pegawai (Y) sebesar r = 0,800 , yang berarti berada diantara nilai 0.76 –1.00, artinya ini menunjukkan hubungan yang positif dan korelasi yang "Sangat Kuat" antara keahlian pegawai dan kualitas pelayanan pegawai padaBank BCA Kantor Cabang Utama Cianjur.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1) Hasil penilaian keahlian pegawai sebagai variabel (X) yang terdiri dari 3 dimensi, maka semua dimensi dinilai baik oleh responden artinya responden menyatakan setuju yaitu: sebesar 43.6%.

2) Hasil penilaian kualitas pelayanan pegawai sebagai variabel (Y) yang terdiri dari 6 dimensi maka semua dimensi dinilai baik oleh responden artinya responden menyatakan setuju yaitu: sebesar 49.8%.

3).Besarnya nilai hubungan keahlian pegawai dengan kualitas pelayanan pegawai ditunjukkan oleh nilai korelasi keahlian pegawai (X) dengan kualitas pelayanan pegawai (Y) sebesar r = 0,800 yang berarti berada diantara nilai 0.76 – 1.00, artinya ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat.

DAFTAR PUSTAKA

Adee Athiyaman, (1997), *Linking student satisfaction and service quality perception*s, Journal of marketing, Vol, 31 No.7, pp. 528-540.

Arikunto Suharsimi, 1996. *Prosedur Penelitian*, Rineke Cipta Yogyakarta.

Bambang S.Soedibjo. 2004. *Metodologi Penelitian*. Bandung: STIE Pasim

Benson, 1994. *Profiting as an investment adviser*, Practical accountant, August,pp.20-31.

Bermen, Berry & Joel R.Evanas, 1995. *Management A Strategic Approach*. Editions Englewood cliffs NS.07632, Precentice Hall.

Berry, 1983. Relationship marketing, *American marketing association,* Chicago,pp.25-8.

Bland, Good guys, bad guys, *The Sydney Morning Herald*, 2 July,p.1,1997

Brady , Cronin . (2001) *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality*. Journal of Marketing., Vol.65,34-49.

Clark, 1992. *Quality in Finance*, *Management Service*, Vol. 36 No.9,pp.24-6.

Darby and Karni, 1973. *Free Competition and Optimal Amount of Fraud*, Journal of Law and Economics, Vo. 16, April,pp. 67-86.

Fajar Laksana, (2003) Praktis Memahami Manajemen Pemasaran, Bandung : STIE Pasim

Gronroos, 1978, *A Service Oriented Approach to Marketing of Service*,

Eouropean Journal of Marketing, Vol. 12 No. 8.

Gronroos, 1983. *Strategic Management and Marketing in The Service Sector*, Marketing Science Institute, Boston, MA.

Hatfeld, 1993. *A Financial Planner-Good Communication Skills*, CPA Journal, Vol. 63, No. 6, June,p 71.

Headley, D.E. and Miller, S.J. 1992. *Measuring Service Quality and Its Relationships to Future Consumer Behavior*, Journal of Health Care Marketing, Vol. 13 No. 4, pp. 32-41.

Kotler Philip, 2000. *Principles of marketing* , Prentice Hall International,Inc.

Love Lock, Chritoper H 1988. *Service Marketing*, America: Prentis - Hall, inc.

Love Lock, Chritoper H, 1996. *Service Marketing*, America :Prentis - Hall, inc.

Moormant, 1993. *Factors Affecting Trust in Market Research Relationship*, Journal of Marketing, Vol.57, January,pp.81-101.

Morgant and Hunt, 1994. *The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing,* Journal of marketing, Vol.58,July,pp.20-38.

Neeru Sharma, 1999. *The impact of communication effectiveness and service quality on relationship commitment in consumer, professional services*. Journal of services marketing, Vol.13.No. 2,pp,151-170.

Neeru Sharma, 1997. *The impact of communication effectiveness and service quality on relationship commitment in consumer, professional services*. Journal of services marketing

Parasuraman , A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. SERVQUAL, 1985.: *a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retailing, Vol.49.pp.41-50.

Supranto J, 1986. *Statistik Teori & Aplikasi*, Jakarta : Erlangga.

Zeithaml, VA,A. Parasuraman and Leonard L.Berry, 1990. *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service, Press, New York*.