

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA SEBAGAI NASABAH PADA BANK MINI SMK *SMART* AKUNTANSI DI SMK NEGERI 3 JEPARA

Eka Sartika 

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima Oktober 2013

Disetujui Oktober 2013

Dipublikasikan November 2013

*Keywords:*

*Customer's Satisfaction;*

*Mini Bank of SMK Smart*

*Accounting; Service Quality,*


### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara secara simultan maupun parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X-XI tahun 2012/2013 SMK Negeri 3 Jepara yang terdaftar sebagai nasabah per 31 Desember 2012 sebanyak 157 siswa. Pengambilan sampel dilakukan secara undian dengan metode *proportional random sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 112 siswa. Metode pengambilan data menggunakan angket. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah secara simultan. Secara parsial, variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah sebesar 4,0%, variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah sebesar 6,15% dan empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah sebesar 11,29%. Sedangkan variabel keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi.

### Abstract

*The purpose of this study is to know the effect of service quality to the satisfaction of students as customer in Mini Bank of SMK Smart Accounting at Vocational High School State 3 Jepara, simultaneously and partially. The population of this study is all of the students grades X-XI VHS 3 Jepara that is recorded as a customer per 31 December 2012 which has 157 students. Lottery and proportional random sampling method is used to take the sample, which has total 112 students. Questionnaire is the methods which used to take the data. Data analysis method is using descriptive analysis, and multiple regression analysis. The result of this studies, shows that the five variable of service quality has effect to the students's satisfaction as customers 52,7%. Partially, variable of tangible has effect to the students's satisfaction as customers 4,0%, variable of assurance has effect to the students's satisfaction as customers 6,15% and variable of emphaty has effect to the students's satisfaction as customers 11,29%. Meanwhile, variable of reliability and responsiveness has no effect partially to students's satisfaction as customer in Mini Bank of SMK Smart Accounting.*

© 2013 Universitas Negeri Semarang

 Alamat korespondensi:

Gedung C6 Lantai I FE Unnes

Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229

E-mail: [thiee\\_colee@yahoo.co.id](mailto:thiee_colee@yahoo.co.id)

ISSN 2252-6544

## PENDAHULUAN

Sekolah Menengah Kejuruan atau biasa disingkat dengan SMK merupakan salah satu lembaga pendidikan formal di Indonesia yang bertanggung jawab untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, keterampilan dan keahlian sehingga lulusannya dapat mengembangkan kinerja apabila telah memasuki dunia kerja (Mulyasa, 2006:62).

Pola Pendidikan Sistem Ganda (PSG) dilaksanakan di SMK untuk lebih mendekatkan mutu lulusan dengan kemampuan yang diminta oleh dunia industri/usaha dan pendekatan yang dilakukan salah satunya berbasis produksi dimana pelaksanaan pembelajaran tersebut dilaksanakan pada unit produksi sekolah sehingga siswa dilibatkan pada proses produksi (Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, 2006:10-12). Dengan demikian, unit produksi SMK sejak awal diharapkan menjadi salah satu alternatif dan pendekatan melahirkan dunia usaha di lingkungan SMK serta melatih keterampilan siswa, dengan memberdayakan seluruh aset dan potensi yang dimiliki SMK.

Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi merupakan rintisan unit produksi Jurusan Akuntansi yang diharapkan mampu menghasilkan dan menunjang kegiatan jurusan. Kegiatan utama Bank Mini ini adalah tabungan dan pinjaman. Pinjaman hanya diberikan pada guru/karyawan dengan sistem jaminan potong gaji, sedangkan siswa hanya diperkenankan sebagai penabung. Bank Mini tersebut berperan sebagai sarana praktik siswa kelas XI AK sebagai tahap persiapan Praktik Industri (PI). Tujuannya adalah agar siswa memiliki bekal keterampilan dan pengetahuan tentang akuntansi dan pelayanan perbankan sehingga diharapkan siswa memiliki nilai lebih jika dibandingkan dengan siswa SMK Bisnis Manajemen lain dan dapat menunjukkan kinerja yang baik ketika Praktik Industri (PI) sehingga memunculkan *feedback* positif dari instansi-instansi yang terkait.

Pengukuran kinerja seseorang atau organisasi untuk dinilai sudah baik atau belum biasanya menggunakan pengukuran kepuasan pelanggan. Kurs dan Clow (dalam Laksana,

2008:97) mengungkapkan bahwa kepuasan muncul sebagai akibat dari pelayanan yang diterima baik/sesuai harapan. Adapun penilaian pelayanan menurut Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011:198) terdiri dari lima dimensi utama yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Pembentukan sikap-sikap positif sebagai hasil dari rasa puas sangat penting bagi Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi karena lingkup operasional yang hanya sebatas warga sekolah utamanya siswa. Agar mampu berlatih optimal siswa kelas XI AK sebagai siswa praktikan Bank Mini tersebut memerlukan keikutsertaan siswa-siswa yang lain dalam memanfaatkan keberadaan Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi dengan menjadi nasabah sehingga semakin banyak transaksi kas masuk - kas keluar.

Observasi awal menunjukkan bahwa kepuasan siswa sebagai nasabah telah muncul dengan adanya peningkatan jumlah nasabah per Juni – Desember 2012 serta peningkatan jumlah transaksi pada periode Agustus-November 2011 dan 2012. Hal ini diduga karena adanya pelayanan baik yang diterima oleh siswa sebagai nasabah. Namun, hasil wawancara dengan guru Pembina Bank Mini tersebut menginformasikan bahwa pelayanan yang ada masih ada hambatan-hambatan dalam pelaksanaan seperti waktu layanan yang tidak leluasa karena belum adanya pekerja khusus.

Secara umum, penelitian terdahulu yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah penelitian pada Bank Umum. Penelitian Khoiron (2010) menyimpulkan bahwa kelima variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Malang secara simultan maupun parsial. Selain itu, penelitian Lovenia (2012) juga menyimpulkan bahwa kelima variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

Pembatasan dalam penelitian ini adalah penelitian dilaksanakan pada Bank Mini SMK

*Smart* Akuntansi yang berperan sebagai tempat praktik siswa SMK (Bank Sarana Pendidikan/ Pra Perbankan) yang mengaplikasikan pelayanan seperti pada Bank Umum (Tabungan). Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara, baik secara simultan maupun parsial?

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X-XI Tahun 2012/2013 yang terdaftar sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi per 31 Desember 2012 yakni berjumlah 154 siswa. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan teknik *proportional random sampling*, serta rumus Issac dan Michael untuk menentukan besarnya proporsi sampel. Dengan taraf kesalahan sebesar 5%, didapatkan sampel sebanyak 112 orang responden, dimana penetapan ukuran sampel tiap kelas akan diambil secara proporsional di masing-masing kelas.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yakni kepuasan siswa sebagai nasabah sebagai variabel terikat (Y), serta bukti fisik (*tangible*) ( $X_1$ ), keandalan (*reliability*) ( $X_2$ ), daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_3$ ), jaminan (*assurance*) ( $X_4$ ) dan empati (*emphaty*) ( $X_5$ ) sebagai variabel bebas. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket). Sedangkan metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji prasyarat regresi yang meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi berganda, serta uji hipotesis yang meliputi uji

simultan (F), koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ), uji parsial (t), dan koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Analisis deskriptif hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan siswa sebagai nasabah masuk dalam kategori sedang, variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) masuk dalam kategori cukup baik, dan variabel empati (*emphaty*) masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1,248 dan signifikan pada 0,089. Karena nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) berada diatas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal. Dari hasil uji linieritas dengan menggunakan uji *Lagrange Multiplier* diketahui bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0,000 dengan jumlah responden 112, maka besarnya nilai  $c^2_{hitung} = 112 \times 0,000 = 0$ , dan nilai  $c^2_{tabel}$  sebesar 124,34. Oleh karena nilai  $c^2_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $c^2_{tabel}$ , maka hipotesis yang menyatakan bahwa model linear, diterima. Selanjutnya, nilai VIF untuk masing-masing variabel berada dibawah 10 dan nilai toleransi masing-masing variabel berada diatas 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas antarvariabel independen di dalam data penelitian. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Korelasi Spearman dan uji glejser, secara jelas menunjukkan bahwa korelasi ketiga variabel dengan *unstandarized residual* memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada data penelitian tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Hasil analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS v.16 tersaji pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	7.180	3.018		2.379	.019
	Bukti Fisik	.265	.126	.198	2.100	.038
	Keandalan	-.074	.123	-.064	-.601	.549
	Daya Tanggap	.318	.169	.207	1.887	.062
	Jaminan	.277	.105	.257	2.639	.010
	Empati	.385	.105	.299	3.676	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa sebagai Nasabah (Y)

Sumber : Data penelitian, diolah 2013

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 1 di atas, diperoleh koefisien untuk variabel independen (bebas)  $X_1 = 0,265$ ;  $X_2 = -0,074$ ;  $X_3 = 0,318$ ;  $X_4 = 0,277$  dan  $X_5 = 0,385$  dengan konstanta sebesar 7,180. Dengan demikian, dapat dihasilkan persamaan regresi linier berganda, sebagai berikut :

$$Y = 7,180 + 0,265X_1 - 0,074X_2 + 0,318X_3 + 0,277X_4 + 0,385X_5$$

Pengujian hipotesis secara simultan (uji F) memperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 25,764 dengan signifikansi 0,000. Karena nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari 4, serta signifikansinya jauh lebih kecil dari 0,05, maka  $H_{a1}$  diterima, yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah pada Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi sebesar 52,7%, sedangkan sisanya sebesar 47,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Pengujian hipotesis secara parsial (t) untuk menguji hipotesis 2 ( $H_{a2}$ ), telah memperoleh hasil berupa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,100 dengan signifikansi 0,038. Karena nilai signifikansinya di bawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa bukti fisik (*tangible*)

berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah. Jadi, hipotesis yang berbunyi ada pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara, diterima. Kontribusi bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah ( $r^2$ ) adalah sebesar  $(0,200)^2 \times 100\% = 4,00\%$ , jika variabel keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dianggap tetap.

Pengujian hipotesis 3 ( $H_{a3}$ ) dengan menggunakan uji parsial, memperoleh hasil berupa nilai  $t_{hitung}$  sebesar -0,601 dengan signifikansi 0,549. Karena nilai signifikansinya jauh di atas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah. Jadi, hipotesis yang berbunyi ada pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara, ditolak. Karena tidak berpengaruh, maka variabel keandalan (*reliability*) tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah.

Hipotesis 4 ( $H_{a4}$ ) dengan menggunakan uji parsial, diperoleh hasil berupa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,887 dengan signifikansi 0,062. Karena nilai signifikansinya berada di atas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah. Jadi, hipotesis yang berbunyi ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan siswa

sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara, diterima. Karena tidak berpengaruh, maka variabel daya tanggap tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah.

Pengujian hipotesis secara parsial (t) untuk menguji hipotesis 5 ( $H_{a5}$ ), telah memperoleh hasil berupa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,639 dengan signifikansi 0,010. Karena nilai signifikansinya di bawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah. Jadi, hipotesis yang berbunyi ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara, diterima. Kontribusi jaminan terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah ( $r^2$ ) adalah sebesar  $(0,248)^2 \times 100\% = 6,15\%$ , jika variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan, daya tanggap dan empati dianggap tetap.

Pengujian hipotesis secara parsial (t) untuk menguji hipotesis 6 ( $H_{a6}$ ), telah memperoleh hasil berupa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,676 dengan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansinya di bawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah. Jadi, hipotesis yang berbunyi ada pengaruh empati terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara, diterima. Kontribusi empati terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah ( $r^2$ ) adalah sebesar  $(0,336)^2 \times 100\% = 11,29\%$ , jika variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan, daya tanggap dan jaminan dianggap tetap.

## PEMBAHASAN

Uji simultan (uji F) pada hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara, sehingga hipotesis 1 ( $H_{a1}$ ) diterima. Hal ini dapat berarti bahwa telah terpenuhinya harapan para siswa sebagai nasabah terhadap pelayanan yang diterima sehingga timbul minat penggunaan ulang (bertransaksi kembali) dan

merekomendasikan Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi sebagai sarana menabung antar teman. Semakin baik para siswa sebagai nasabah menilai kualitas pelayanan Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dicapai oleh para nasabah atas Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi. Kesimpulan tersebut telah sesuai dengan pendapat Anderson (1994) dan Zeithaml (1994) dalam Ellitan dan Ananta (2007:190) yang mengungkapkan bahwa adanya hubungan yang kuat ketika konsumen memberikan penilaian positif tentang kualitas pelayanan dan perbaikan kualitas pelayanan akan menghasilkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terbentuk dari harapan-harapan yang bersumber dari pengalaman-pengalaman masa lalu. Ketika pelayanan yang diterima nasabah pada saat ini sama dengan pengalaman terdahulu dalam memperoleh pelayanan dan sesuai dengan harapan mereka, maka para nasabah akan menilai kualitas pelayanan baik. Hasil penelitian ini juga telah sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Shanka (2012), Windarti (2012), dan Khoiron (2010).

Uji hipotesis 2 ( $H_{a2}$ ) dengan menggunakan uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara sehingga hipotesis 2 ( $H_{a2}$ ) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) secara parsial memiliki peranan mempengaruhi terbentuknya kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi. Kesimpulan tersebut telah sesuai dengan pendapat Irawan (2009:58) yang mengungkapkan bahwa pelanggan akan puas dengan pelayanan suatu penyedia jasa dengan melihat kondisi fasilitas fisik yang memperkuat kesan tentang kualitas, kenyamanan dan keamanan. Hasil penelitian ini juga telah sesuai dengan Lovenia (2012) dan Windarti (2012).

Uji hipotesis 3 ( $H_{a3}$ ) dengan menggunakan uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan

siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara sehingga hipotesis 3 ( $H_{a3}$ ) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) secara parsial tidak memiliki peranan penting dalam mempengaruhi terbentuknya kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi. Padahal secara teoritis, Irawan (2009:61-62) mengemukakan gambaran-gambaran riil tentang dimensi kualitas pelayanan keandalan (*reliability*) yang dapat disimpulkan bahwa keandalan (*reliability*) yaitu pelaksanaan pelayanan yang andal, sesuai janji waktu yang disepakati serta bebas dari kesalahan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, keandalan (*reliability*) bersama-sama dengan bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah sebesar 52,7%. Namun secara parsial, keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah. Hal ini diduga disebabkan karena dimensi keandalan (*reliability*) salah satunya dalam bidang perbankan menurut Payne (dalam Yazid 2008:102) sulit untuk ditegakkan. Selain itu, menurut Irawan (2009:63) usaha bidang jasa bergantung pada manusia yang memang susah konsisten sehingga menurut Kuswanto (2009:132) pelayanan bank menjadi sangat bervariasi kepada nasabah sehingga menyebabkan layanan untuk dimensi ini dianggap tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena penelitian ini dilakukan pada Bank latihan atau Sarana Pendidikan (Pra Perbankan) sehingga pelayanan yang diberikan masih dalam tahap belajar dan belum bisa konsisten menyebabkan kualitas pelayanan keandalan (*reliability*) tidak mempengaruhi terbentuknya kepuasan siswa sebagai nasabah.

Uji hipotesis 4 ( $H_{a4}$ ) dengan menggunakan uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara sehingga hipotesis 4 ( $H_{a4}$ ) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) secara parsial tidak

memiliki peranan mempengaruhi terbentuknya kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi. Padahal secara teoritis, menurut Yazid (2008:102) dimensi kualitas pelayanan daya tanggap dipilih oleh sejumlah organisasi untuk dijadikan fokus dalam pemberian pelayanan seperti pemberian perhatian terhadap keinginan pelanggan dengan menunjukkan kemauan untuk membantu dan melayani dengan segera agar harapan pelanggan terpenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian, daya tanggap (*responsiveness*) bersama-sama dengan bukti fisik (*tangible*), keandalan, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah sebesar 52,7%. Namun secara parsial, daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah. Menurut Irawan (2009:67) hal ini diduga karena kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor selain daya tanggap (*responsiveness*) seperti kenyamanan ruang tunggu dan komunikasi yang baik selama proses pelayanan sehingga apabila daya tanggap tidak memenuhi harapan atau kebutuhan pelanggan, hal tersebut tidak selalu menyebabkan pelanggan tidak puas. Karena adanya faktor lain yang dianggap pelanggan sudah cukup memenuhi kebutuhan atau harapan mereka. Karena penelitian ini dilakukan pada Bank latihan atau Sarana Pendidikan (Pra Perbankan) sehingga pelayanan yang diberikan masih dalam tahap belajar dan transaksi yang terjadi juga masih sedikit menyebabkan daya tanggap seperti kecepatan pelayanan tidak mempengaruhi terbentuknya kepuasan siswa sebagai nasabah.

Uji hipotesis 5 ( $H_{a5}$ ) dengan menggunakan uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara sehingga hipotesis 5 ( $H_{a5}$ ) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) secara parsial memiliki peranan mempengaruhi terbentuknya kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi. Hasil tersebut sesuai dengan pendapat Parasuraman, dkk (dalam

Tjiptono dan Chandra 2011:198) yang mengungkapkan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) merupakan salah satu dimensi pokok penyusun penentu dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga telah sesuai dengan penelitian Khoiron (2010) dan Khatimah (2011).

Uji hipotesis 6 ( $H_{a6}$ ) dengan menggunakan uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara sehingga hipotesis 6 ( $H_{a6}$ ) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati (*emphaty*) secara parsial memiliki peranan mempengaruhi terbentuknya kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan pendapat Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011:198) yang mengungkapkan bahwa dimensi empati (*emphaty*) menjadi salah satu dimensi pokok kualitas pelayanan untuk menilai kesesuaian antara kinerja dan harapan pelanggan. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian Kuswanto (2009) yang menyimpulkan empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon dan Shanka (2012) menyimpulkan empati (*emphaty*) berkorelasi positif terhadap kepuasan nasabah dan menjadi salah satu faktor yang paling dominan penentu kepuasan nasabah.

Kepuasan merupakan pengukuran kinerja (*performance*) bagi seseorang atau organisasi untuk dinilai sudah baik atau belum. Kepuasan para pelanggan terbentuk ketika kinerja pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan pelanggan. Harapan-harapan para pelanggan terbentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor seperti pengalaman masa lalu dan rekomendasi atau gethok tular positif dari teman.

Kepuasan pelanggan ini akan menghasilkan sikap-sikap positif seperti minat bertransaksi kembali dan rekomendasi kepada orang lain. Sikap-sikap positif tersebut sangat diperlukan oleh Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi karena lingkup operasional Bank

Mini SMK *Smart* Akuntansi yang hanya terbatas warga sekolah, umumnya para siswa sehingga kegiatan operasional Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi sangat bergantung pada pembentukan sikap-sikap positif siswa dengan keikutsertaan siswa di Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi dan diharapkan ada lebih banyak siswa yang membuka rekening dan menabung di Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi. Dengan demikian, tujuan Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi dapat tercapai sebagai tempat belajar dan praktik karena adanya optimalisasi kegiatan operasional Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi.

Unsur utama pendukung tercapainya pemberian kepuasan terhadap pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari sudut pandang pelanggan melalui lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi sebagai tempat belajar dan praktik perbankan memiliki kegiatan utama yaitu kegiatan pelayanan tabungan kepada para siswa sehingga untuk dapat menilai bagaimana kepuasan para siswa sebagai nasabah, maka digunakan kualitas pelayanan sebagai penilai kinerja pelayanan.

Semakin baik para nasabah menilai kelima dimensi kualitas pelayanan Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi, maka diketahui kinerja pelayanan yang ada telah memenuhi harapan nasabah sehingga semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah pada Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah Bank Mini SMK *Smart* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara. Namun secara parsial hanya variabel bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan siswa sebagai nasabah. Oleh karena

itu, saran yang dapat direkomendasikan yaitu pengelola Bank Mini SMK *Smart Akuntansi* hendaknya tetap mempertahankan dimensi-dimensi pelayanan yang telah bernilai baik secara berkesinambungan sebagai upaya pemeliharaan kepuasan nasabah Bank Mini SMK *Smart Akuntansi* dan meningkatkan pelayanan yang belum maksimal seperti keprofesionalan siswa praktikan, jam layanan dan pemberian senyum, salam, sapa kepada nasabah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Depdiknas. 2006. *Penyelenggaraan Sekolah Menengah Kejuruan*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2007. *Strategi Bersaing dalam Service Driven Ekonomi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Khatimah, Husnul. 2011. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)*". Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNDIP. Website : <http://eprints.undip.ac.id> (3 Januari 2013 05:51 am).
- Khoiron, Ahmad. 2010. "Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang". Skripsi. Malang: Fakultas Ekonomi UIN. Website : <http://lib.uin-malang.ac.id/> (3 Januari 2013 07.18 am).
- Kuswanto, Adi. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Dalam *Jurnal Ekonomi Bisnis* No. 2 Vol 14 Agustus 2009, Hal 125-134. Website: <http://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/ekbis/article/viewFile/313/251>
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lovenia, Christiana Okky Augusta. 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)". Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNDIP. Website : <http://eprints.undip.ac.id> (3 Januari 2013 05:00 am).
- Mulyasa. 2006. *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Sebuah Panduan Praktis*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Shanka, Mesay Sata. 2012. *Bank Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty in Ethiopian Banking Sector*. Journal Of Business Administration and Management Research Vol 1(1) pp 001-009, December 2012. Website: <http://apexjournal.org/JBAMSR> (10 Januari 2013 10:20 am).
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Windarti, Gst Ayu Oka. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS) Vol 2 No. 1 Januari 2012. Website: <http://news.palcomtech.com/wp-content/uploads/2012/04/OKA-JE02012012.pdf> (11 Januari 2013 10:03 am).
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia.