

PENGARUH BUKTI FISIK, EMPATI, KEHANDALAN, JAMINAN, DAN DAYA TANGGAP TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SAMPAH DESA WATUAJI

Azahra Nabila¹, ALI², PURWO ADI WIBOWO³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

email: azahranabila363@gmail.com

Abstract

The waste bank serves as a method to actively engage the community in waste management efforts. One of its key mechanisms involves sorting household waste, with organic waste earmarked for composting and non-organic waste directed to the waste bank for recycling, which holds economic value. This research aimed to gauge the impact of various factors—physical cues, empathy, dependability, confidence, and promptness—on customer contentment within the context of the Watuaji waste bank. The study drew data from a sample of 70 participants who were patrons of the Watuaji Village Garbage Bank. Employing quantitative analytical methods, particularly multiple linear analysis, the study conducted a series of statistical evaluations, including tests for validity, reliability, partial influence, concurrent effects, and determinants. Through the deterministic assessments, it was deduced that physical evidence, dependability, empathy, confidence, and promptness collectively contributed to 14.7% of customer satisfaction. The remaining impact on customer satisfaction was attributed to unexamined variables.

Keywords: *Physical Tangibles, Empathy, Dependability, Assurance, Promptness, Customer Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Kepuasan nasabah yakni pandangan nasabah kepada ketidaksesuaian antara tingkatan kepentingan lebih dahulu serta kemampuan aktual yang dirasakan setelah pemakaian atau penggunaan pelayanan. Salah satu aspek yang memastikan kepuasan Nasabah merupakan anggapan pelanggan menimpa mutu jasa berfokus pada 5 ukuran ialah tangible, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta akses. Suatu kepuasan nasabah, tidak hanya terdorong atas anggapan mutu pelayanan, pula ditetapkan atas mutu produk, kadar, serta aspek yang bertabiat individu dan yang bertabiat suasana sementara (Hartono, 2009). Kepuasan memiliki makna penting bagi suatu sektor industri, dalam konteks ini adalah industri layanan perbankan. Di dalam industri ini, pelayanan yang optimal memainkan peran sentral dalam memastikan kepuasan para nasabah.

Bank sampah mempunyai sebagian manfaat untuk manusia serta area hidup semacam membuat area lebih bersih, menyedarkan warga hendak berartinya kebersihan, serta membuat sampah jadi benda murah. Manfaat bank sampah buat warga merupakan bisa menaikkan pemasukan warga karena ketika mereka menukar sampah yang mereka kumpulkan dengan feedback berupa uang yang didepositkan ke dalam akun mereka. Ketika nasabah telah mengumpulkan tabungan dalam jumlah besar, mereka dapat menarik dana dari tabungan tersebut kapan saja.

Dari tahun 2021, Desa Watuaji mereka berencana untuk mendirikan sebuah bank sampah yang diberi nama Bank Sampah Watuaji. Bank Sampah Watuaji menjadi usaha yang berjalan di sektor pengelolaan sampah anorganik. Bank Sampah Watuaji, seperti bank sampah lainnya, adalah sistem

manajemen sampah yang dirancang seperti prosedur kerja di bank, di mana warga dapat menyimpan sampahnya melalui buku tabungan sampah

Tetapi, program yang di dirikan oleh Desa Watuaji ini tidak lepas dari kasus. Kasus yang terjalin dikala ini ialah minimnya pegawai yang berpengalaman dalam mengelola gudang sampah khususnya bagian pengumpulan sampah di masing-masing unit, gudang sampah menghadapi masalah kurangnya alat angkut untuk mengangkut sampah di unit gudang sampah tersebut. Hal ini menyebabkan hanya ada satu pengumpulan sampah per bulan di bank sampah unit. Pelanggan unit mengeluhkan hal ini karena sampah yang terkumpul tidak segera diambil dan area tempat pengumpulan sampah sangat terbatas. Selain itu, harga yang diberikan barang bekas lebih rendah dari harga yang diberikan pengepul.

Studi ini bermaksud untuk mengevaluasi pelayanan manajemen limbah di lembaga pengelolaan sampah Bank Sampah Watuaji terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan bank sampah berbasis kepuasan nasabah sebaiknya dievaluasi menggunakan kriteria penilaian yang yang diatur dalam peraturan perundang-undangan menentukan kepuasan nasabah bank terhadap pelayanan bank sampah sebagai rekomendasi bagi bank sampah dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Faktor yang dianggap penting dan kurang memuaskan perlu diperbaiki dan unsur yang dianggap penting adalah pelayanan yang diberikan harus memuaskan dan harus dipertahankan.

Peneliti memilih variabel-variabel bukti fisik, kehandalan, empati, jaminan, dan daya tanggap sebagai faktor-faktor yang akan diuji dalam penelitian ini. independen (X), sementara kepuasan nasabah dijadikan variabel dependen (Y) dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini akan menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan, baik yang bersifat positif maupun negatif. Kepuasan nasabah memiliki peranan utama dalam konteks operasional bank sampah, karena faktor ini berpengaruh terhadap retensi nasabah dan kelangsungan usaha bank sampah. Sejalan dengan hal ini, peneliti bermaksud untuk melaksanakan penelitian dengan judul "**Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Empati, Jaminan, dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan di Tempat Pengelolaan Sampah Desa Watuaji (TPA Desa Watuaji)**".

2. KAJIAN LITERATUR

A. Bukti Fisik

Menurut Ibid dan Nur Laili Farida (2017) Bukti fisik meliputi fasilitas, peralatan, staf, dan alat komunikasi yang tersedia, kapabilitas sarana serta fasilitas perusahaan yang dapat dimanfaatkan untuk menciptakan keunggulan di lingkungannya mencerminkan nyata pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan (perusahaan). Bukti fisik, dalam situasi ini, meliputi bangunan, peralatan dan instrumen, yang dimanfaatkan serta kehadiran staf. Ini mengartikan bahwa dalam penyediaan layanan, setiap individu yang menginginkan memanfaatkan layanan tersebut dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang disajikan oleh penyedia layanan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa kualitas dari layanan yang disediakan dapat dirasakan oleh semua pihak yang menggunakan layanan. Bentuk-bentuk bukti fisik layanan ini umumnya mencakup infrastruktur layanan yang tersedia, teknologi yang diterapkan dalam pelayanan, serta konsistensi kinerja penyedia layanan sesuai dengan karakteristik yang ada, semua itu menjadi manifestasi konkret dari bukti layanan fisik yang disediakan.

B. Empati

Perusahaan harus memahami masalah nasabah, bertindak untuk kepentingan pelanggan, peduli terhadap pelanggan, dan menyediakan jam buka yang nyaman, menurut Kotler dan Keller (2009:53). Apabila pelanggan merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh perusahaan, mereka bakal menjaga kesetiaan terhadap perusahaan tersebut. Ini dikenal sebagai hubungan

empati-kepuasan pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan pihak yang ingin dilayani, penyedia layanan harus berempati. Sehingga server dan penerima layanan terhubung, pihak yang menerima layanan perlu memiliki pemahaman terhadap batasan dan kapabilitas server.

C. Keandalan

"Keandalan mengacu pada Kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan untuk menyampaikan layanan andal dan akurat," kata Kotler dan Keller (2009:53). tribut dalam hal keandalan, seperti memberikan layanan hal-hal yang dijanjikan. dan memberikan pelayanan yang disediakan. tepat waktu. Keandalan (reliabilitas) itu, upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. sangat mempengaruhi kepuasan, dan memiliki karyawan yang percaya diri di tempat kerja membuat pelanggan merasa puas dengan perusahaan adalah salah satu contohnya. Pihak yang dilayani membutuhkan kehandalan staf untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, mudah, dan lancar. Hasil kerja karyawan ditunjukkan dengan memahami ruang lingkup dan menggambarkan pekerjaan yang digeluti serta tujuan setiap karyawan dalam memberikan layanan. atau upayanya

D. Jaminan

Karena "karyawan dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan pada suatu bisnis, dan bisnis dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggan" (Kotler dan Keller 2009:53 sebagai hasilnya, konsumen akan mengalami kepuasan atas interaksi yang diberikan oleh perusahaan. Asuransi (BH) rasa puas nasabah. Dengan demikian, kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan yang disertifikasi Kinerja karyawan menentukan kepastian pelayanan, yang berarti karyawan diyakini mampu menyediakan layanan yang handal, otonom, dan terampil, yang akan berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. karyawan. Selain kinerja, kepastian Kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh adanya komitmen yang kuat dari organisasi, yang mendorong setiap karyawan untuk melakukan penyediaan layanan. terbaik mereka.

E. Daya Tanggap

Daya tanggap adalah "tanggung jawab mengacu pada Keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan menanggapi permintaan mereka, serta untuk memberikan informasi mengenai waktu pemberian layanan dan melaksanakan layanan sesuai dengan informasi tersebut. memberikan layanan yang cepat, terlepas dari apakah Karyawan dengan kecepatan dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau tidak, perusahaan akan dihargai oleh pelanggan. Ketetapan atau tindakan yang diambil dalam penyampaian layanan dan komunikasi yang cepat (responsif), ramah, jelas Agar konsumen memiliki persepsi baik terhadap kualitas layanan Semua staf. Menyediakan formulir Semua departemen prioritas mengutamakan aspek-aspek yang sangat mempengaruhi perilaku layanan penerima kebutuhan keterampilan. Respons layanan masyarakat tergantung pada tingkat perolehan dan pemahaman, dan ketidakpatuhan terhadap bentuk layanan yang belum mereka terima, familiar, dan pada saat yang sama menjelaskan, mendorong, membimbing dan membujuk untuk mendekati prosedur layanan cara dan proses yang diterapkan oleh organisasi agar jenis layanan menerima tanggapan positif. (Parasuraman, 2013:52).

F. Kepuasan Nasabah

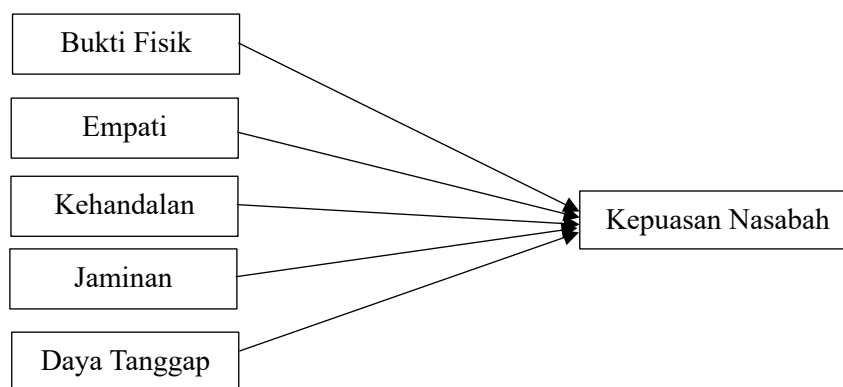
Fandy Tjiptono (2014) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama operasi bisnis dan Telah menjadi prinsip yang signifikan dalam teori dan implementasi pemasaran. "Kepuasan", yang mengartikan "cukup baik", dan "facio", yang berarti "melakukan", adalah etimologi dari kata puas atau senang. Kepuasan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai upaya untuk melakukan sesuatu atau melakukan sesuatu dengan cara yang memuaskan.

Layanan yang dirasakan oleh pelanggan dan layanan yang diharapkan oleh pelanggan adalah dua faktor yang membentuk kepuasan pelanggan. Pelanggan dikatakan puas jika pelayanan yang mereka terima melebihi harapan mereka, tetapi pelanggan yang tidak puas terjadi ketika situasi di mana ekspektasi mereka tidak sepenuhnya terpenuhi.

Kerangka Pemikiran

Dalam kata-kata Uma Sekaran (sebagaimana disebutkan oleh Sugiyono pada tahun 2017), "Kerangka adalah suatu konsep ideal yang menggambarkan cara teori berhubungan dengan berbagai elemen yang dianggap penting."

Berdasarkan pemikiran di atas, sebuah bingkai dapat digambarkan seperti yang ditunjukkan pada gambar:



Hipotesis

Hipotesis adalah pendefinisian sementara mengenai reaksi, fakta atau peristiwa yang diamati, Mudrajad Kuncoro (2003:47).

Dalam kasus ini, hipotesis berikut diajukan:

- H1: Bukti fisik tidak memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan nasabah.
- H2 : Kehandalan tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan nasabah.
- H3: Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh empati.
- H4: Kepuasan nasabah tidak terpengaruh secara signifikan oleh jaminan.
- H5: kepuasan nabah tidak terpengaruh secara signifikan oleh daya tanggap.

3. METODE

3.1 Jenis dan Obyek Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori kuantitatif dan menerapkan pendekatan Penganalisisan regresi linear berganda, informasi yang diolah untuk penelitian adalah data primer. Studi ini dilakukan pada nasabah bank sampah di Desa Watuaji.

3.2 Populasi dan Sampel

Nasabah Bank Sampah Desa Watuaji, yang berjumlah 70 orang, adalah subjek kajian ini.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel didefinisikan sebagai representasi dari apa yang berkontribusi pada penelitian atau gejala dengan memberikan makna atau menspesifikasikan tindakan atau membenaran tindakan elemen-elemen yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Dalam konteks penelitian ini, dua faktor independen mempengaruhi fokus perhatian: bukti fisik (X1), kehandalan (X2), empati (X3), jaminan (X4), dan daya tanggap (X5) variabel sentral dalam riset ini ialah variabel kepuasan nasabah (Y).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner, observasi, dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas: Uji keabsahan riset dilaksanakan untuk menilai apakah riset tersebut valid atau tidak. Semua perhitungan dijalankan dengan bantuan perangkat lunak SPSS dengan tingkat signifikansi 0,05 atau signifikansi dua arah (uji dua arah). Jika nilai koefisien korelasi (r) sama dengan ukuran sampel (n), maka derajat kebebasan (df) adalah $n - 2$ atau $70 - 2 = 68$, dan pada saat tersebut nilai r tabel = 0,2352. Output program SPSS 26 digunakan untuk menguji validitas penelitian ini. Alat penelitian yang dipublikasikan dapat dianggap kredibel jika nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,60.

3.5.2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Peneliti melakukan pemeriksaan untuk menguji apakah distribusi normal ada pada model regresi variabel. Ada tingkat signifikansi 0,05 dalam uji ini, yang menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dan membutuhkan tingkat kepercayaan dengan jumlah akhir sampel setelah menggunakan outlier.

b. Uji Multikolinieritas

Melakukan pemeriksaan Untuk menentukan adanya hubungan antara melakukan evaluasi terhadap variabel independen dalam model regresi. memeriksa Angka atau bilangan varians inflasi (VIF): jika VIF melebihi 10, menunjukkan adanya multikolinieritas dalam Rangkaian regresi, sedangkan Jika nilai VIF lebih kecil dari 10, menandakan tidak adanya multikolinieritas. Jika nilai toleransi melebihi 0,10, maka juga menunjukkan ketiadaan multikolinieritas.

3.5.3. Uji Heteroskedastisitas

Dengan menggunakan metode scatterplot untuk mengidentifikasi adanya varian dalam rangkaian regresi, pengujian Fungsi ini digunakan untuk mengidentifikasi apakah ada variasi yang tidak konsisten dalam residu antara pengamatan yang berbeda. Salah satu persyaratan penting untuk sebuah model regresi yang baik tidak adanya variansi variabel.

3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Karena termasuk dalam pengkajian multivariat, uji metode penganalisisan dari regresi linier berganda. dapat dimanfaatkan guna menganalisis regresi lebih dari dua variabel. Namun, ketika variabel independen X lainnya tetap konstan, metode kuadrat terkecil masih dapat digunakan dalam analisis.

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

3.5.5. Uji Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

Pengujian statistik F digunakan untuk menentukan seberapa besar dampak dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Sebuah analisis dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Ada dua kriteria Metode yang diterapkan untuk memvalidasi atau Menggugurkan asumsi ini:

1. Apabila nilai F_{hitung} lebih kecil dari batas $F_{0,05}$, maka hipotesis nol (H_0) diterima sedangkan hipotesis alternatif (H_a) ditolak, mengindikasikan bahwa tidak ada dampak yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.
2. Sebaliknya, bila nilai F_{tabel} lebih tinggi atau lebih signifikan daripada nilai $F_{0,05}$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, menandakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

b. Uji T (Parsial)

Pengaruh faktor bukti fisik, kehandalan, empati, jaminan, dan daya tanggap terhadap tingkat kepuasan nasabah diukur melalui pengujian statistik t. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menilai pengaruh satu variabel X terhadap variabel Y. Pedoman yang diambil dari Tabel T (Nurgiyantoro, 2004: 192) untuk memvalidasi atau menolak hipotesis tersebut sebagai berikut:

1. Jika nilai T_{hitung} lebih kecil dari nilai T_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak, yang mengindikasikan ketiadaan pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.
2. Namun, apabila nilai T_{hitung} melebihi nilai T_{tabel} atau tingkat signifikansi lebih rendah dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) akan ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Ini mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

3.5.6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah indikator sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Skala nilai R^2 berada antara 0 dan 1, menunjukkan bahwa kapabilitas variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah terbatas. Jika nilai R^2 lebih dari 1, itu menandakan bahwa variabel independen hampir sepenuhnya menyediakan informasi yang diperlukan untuk meramalkan perubahan variabel tergantung.

4. HASIL DAN DISKUSI

4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

b. Uji Validitas

Nilai r_{tabel} pada $N = 70$ dan $\alpha 5\% = 0,2352$. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas kuesioner dalam penelitian ini:

Tabel 1.1

Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Kategori
Bukti Fisik (X_1)	X1.1	0,577	0,2352	Valid
	X1.2	0,712	0,2352	Valid
	X1.3	0,665	0,2352	Valid
	X1.4	0,636	0,2352	Valid
Kehandalan (X_2)	X2.1	0,540	0,2352	Valid
	X2.2	0,487	0,2352	Valid
	X2.3	0,578	0,2352	Valid
Empati (X_3)	X3.1	0,590	0,2352	Valid
	X3.2	0,628	0,2352	Valid
	X3.3	0,588	0,2352	Valid
	X3.4	0,628	0,2352	Valid
Jaminan (X_4)	X4.1	0,624	0,2352	Valid
	X4.2	0,603	0,2352	Valid
	X4.3	0,620	0,2352	Valid
	X4.4	0,587	0,2352	Valid
Daya Tanggap (X_5)	X5.1	0,552	0,2352	Valid
	X5.2	0,525	0,2352	Valid
	X5.3	0,574	0,2352	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,601	0,2352	Valid
	Y.2	0,712	0,2352	Valid
	Y.3	0,610	0,2352	Valid
	Y.4	0,635	0,2352	Valid
	Y.5	0,676	0,2352	Valid

Sumber : Data diolah, 2023

Dari hasil uji validitas pada Tabel 1 tersebut menjabarkan bahwa Corrected Item-Total Correlation atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan demikian instrumen metode yang diterapkan dalam riset ini adalah valid.

c. Uji Reliabilitas

Ada kemungkinan bahwa Keandalan hasil penelitian dapat diyakini apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,60. Kami menggunakan SPSS 26 untuk menentukan tingkat cronbach's alpha penelitian ini, dan hasilnya adalah:

Tabel 1.2

Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	><	Nilai Alpha	Keterangan
Bukti Fisik (X_1)	0,822	>	0,60	Reliabel
Kehandalan (X_2)	0,712	>	0,60	Reliabel
Empati (X_3)	0,797	>	0,60	Reliabel
Jaminan (X_4)	0,797	>	0,60	Reliabel
Daya Tanggap (X_5)	0,728	>	0,60	Reliabel

Kepuasan Nasabah (Y)	0,839	>	0,60	Reliabel
----------------------	-------	---	------	----------

Sumber : Data diolah, 2023

Hasil analisis dalam penelitian ini, reliabilitas menunjukkan bahwa data yang telah dikumpulkan memiliki sifat yang dapat dipercaya, karena memiliki nilai Cronbach Alpha yang melebihi 0,60. bukti fisik 0, 822, kehandalan 0, 712, empati 0, 797, jaminan 0, 797, daya tanggap 0, 728, dan kepuasan pelanggan 0, 839. variabel penelitian ini dapat dianggap normal atau tidak berubah dari waktu ke waktu.

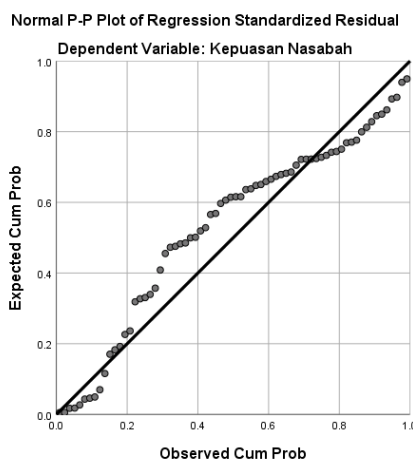
4.2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk memverifikasi apakah model regresi mengikuti distribusi data yang normal, digunakan pengujian normalitas. Berikut adalah hasil dari pengujian normalitas:

Gambar 1

Uji Normalitas



Sumber : Data diolah SPSS 26, 2023

Gambar di atas menunjukkan hasil dalam bentuk P-Plot menunjukkan data yang tersebar di sekitar garis diagonal dan menunjukkan pola searah diagonal. Selain itu, pola distribusi yang normal terlihat pada histogram, mengindikasikan bahwa asumsi mengenai normalitas terpenuhi.

b. Uji Multikolinieritas

Hasil Uji multikolinieritas sebagai berikut :

Tabel 1.3

Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Bukti Fisik	.871	1.148
	Kehandalan	.911	1.098
	Empati	.940	1.064
	Jaminan	.778	1.286

	Daya Tanggap	.835	1.198
--	--------------	------	-------

Sumber : Output SPSS

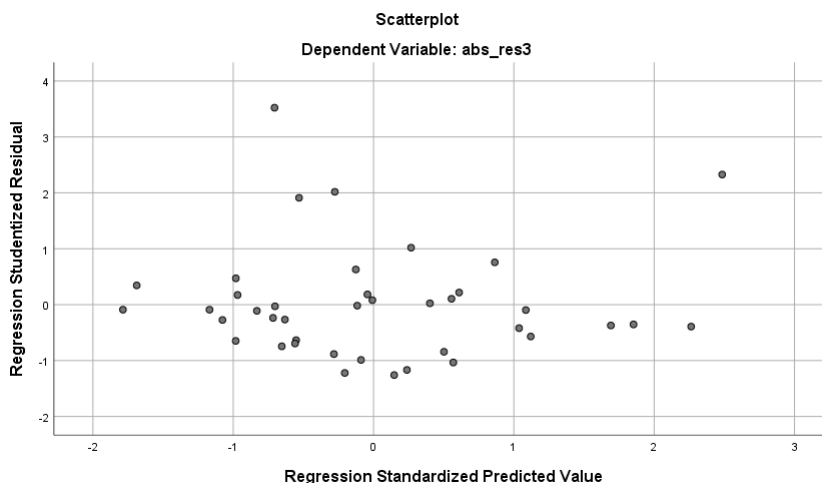
Hasil pengujian dalam tabel menunjukkan bahwa variabel bukti fisik memiliki nilai VIF sebesar 1,148 dengan toleransi sebesar 0,871, sedangkan variabel kehandalan. nilai VIF = 1,098 dengan tolerance = 0,911, empati memiliki nilai VIF = 1,064 dengan tolerance = 0,940, jaminan memiliki nilai VIF = 1,286 dengan tolerance = 0,778, daya tanggap memiliki nilai VIF = 1,198 dengan tolerance = 0,835.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dalam rangka untuk mengidentifikasi ketidakseragaman varians antara residu pengamatan yang berbeda dalam model regresi. Di bawah ini adalah hasil uji heteroskedastisitas :

Gambar 2

Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data diolah SPSS 26, 2023

Berdasarkan tampilan grafik sebaran (Scatterplot) di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik tersebar secara acak tanpa mengikuti pola tertentu atau urutan teratur. Titik-titik ini mendistribusikan baik di atas maupun di bawah nilai 0 pada sumbu Y. Oleh karena itu, dapat disarikan bahwa model regresi yang digunakan sesuai untuk menganalisis pengaruh variabel seperti bukti fisik, kehandalan, empati, jaminan, dan daya tanggap terhadap tingkat kepuasan. nasabah.

4.3. Analisis Regresi Berganda

Proses penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi dampak variabel independen pada variabel dependen; variabel-variabel ini adalah Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Empati (X3), Jaminan (X4), dan Daya Tanggap (X5). Variabel-variabel ini juga mempengaruhi kepuasan konsumen (Y). Tabel berikut menunjukkan hasil persamaan analisis model regresi linier berganda yang dihasilkan melalui penerapan perangkat lunak analisis data SPSS versi 26:

Tabel 1.4

Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations

		B	Std. Error	Beta			Zero-order
1	(Constant)	20.718	6.370		3.252	.003	
	Bukti Fisik	-.011	.150	-.011	-.072	.943	.084
	Kehandalan	-.289	.302	-.149	-.959	.344	-.176
	Empati	.308	.126	.373	2.446	.020	.394
	Jaminan	.213	.264	.135	.804	.427	.186
	Daya Tanggap	-.478	.268	-.288	-1.781	.084	-.206
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah							

Sumber : Output SPSS

Dari data tabel yang tertera, formulasi persamaan regresi linier berganda dapat diuraikan sebagai berikut:

$$Y = 20,718 - 0,011X_1 - 0,289X_2 + 0,308X_3 + 0,213X_4 - 0,478X_5 + e$$

Penjelasan dari persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 20,718 dapat diartikan sebagai interpretasi ketika nilai variabel bukti fisik (X₁), kehandalan (X₂), empati (X₃), jaminan (X₄), dan daya tanggap (X₅) dicoba ataupun sama dengan 0, hingga Kepuasan Nasabah (Y) masih terdapat sebesar 20, 718.
2. Hubungan antara bukti fisik terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah, bersumber pada uji statistik yang sudah dicoba diketahui bernilai negatif ialah- 0, 011 yang berarti kalau tiap pergantian presentase sebesar 1%, hingga bukti fisik hendak menyusut sebesar- 0, 011
3. Hubungan antara keandalan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah, bersumber pada uji statistik yang sudah dicoba diketahui bernilai negatif ialah- 0, 289 yang berarti kalau tiap pergantian presentase sebesar 1%, hingga Kehandalan hendak menyusut sebesar- 0, 289
4. Hubungan antara empati terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah, bersumber pada uji statistik yang sudah dicoba diketahui bernilai positif ialah 0, 308 yang berarti kalau tiap pergantian presentase sebesar 1%, hingga Empati hendak bertambah sebesar 0, 308
5. Hubungan antara jaminan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah, bersumber pada uji statistik yang sudah dicoba diketahui bernilai positif ialah 0, 213 yang berarti kalau tiap pergantian presentase sebesar 1%, hingga Jaminan hendak bertambah sebesar 0, 213
6. Hubungan antara daya tanggap terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah, bersumber pada uji statistik yang sudah dicoba diketahui bernilai negatif ialah- 0, 478 yang berarti kalau tiap pergantian presentase sebesar 1%, hingga Energi Paham hendak menyusut sebesar- 0, 478

4.4. Pengujian Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

Hasil pengujian F menghasilkan nilai F_{hitung} sebesar 2,347 dengan tingkat signifikansi 0,062. Berdasarkan rumus $F = n - k - 1$ (dengan $n = 70$ dan $k = 5$), maka nilai F_{tabel} adalah 2,36.

Tabel 1.5

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73.878	5	14.776	2.347	.062 ^b
	Residual	214.022	34	6.295		
	Total	287.900	39			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Empati, Kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan						

Sumber : Data diolah SPSS 26, 2023

Dengan nilai sig 0,062 > 0,05, variabel bukti fisik, kehandalan, empati, jaminan, dan daya tanggap tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sampah Desa Watuaji. Sementara itu, $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($2,347 < 2,36$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kombinasi variabel ini (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sampah Desa Watuaji.

b. Uji T (Parsial)

Tujuan dari uji ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel independen pada variabel dependen secara individual. Pengaruh dari variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), empati (X3), jaminan (X4), dan daya tanggap (X5) terhadap variabel Y diuji menggunakan uji-t, dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 5%. Uji ini dilakukan dengan menggunakan derajat kebebasan (df) sejumlah $n-k-1$ atau $70-2-1=67$.

Tabel 1.6

Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.718	6.370		3.252	.003
	Bukti Fisik	-.011	.150	-.011	-.072	.943
	Kehandalan	-.289	.302	-.149	-.959	.344
	Empati	.308	.126	.373	2.446	.020
	Jaminan	.213	.264	.135	.804	.427
	Daya Tanggap	-.478	.268	-.288	-1.781	.084
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Sumber : Data diolah SPSS 26, 2023

Merujuk pada hasil analisis regresi linier berganda yang telah diuji secara parsial, ditemukan hasil berikut ini:

- Variabel bukti fisik (X1) memiliki $T_{hitung} = 0,072 < T_{tabel} = 1,996$ dan memiliki signifikansi sebesar 0,943 yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Dengan kata lain, secara parsial variabel bukti fisik tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sampah.

- b. Variabel kehandalan (X2) memiliki nilai $T_{hitung} -0,959 < T_{tabel} 1,996$ dan signifikansi $0,344 > 0,05$, sehingga H_0 diterima serta H_a ditolak. Bisa dinyatakan secara parsial variabel kehandalan tidak mempengaruhi signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sampah..
- c. Variabel empati (X3) memiliki nilai $T_{hitung} 2,446 > T_{tabel} 1,996$ dan signifikansi $0,020 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak serta H_a diterima. Bisa dinyatakan secara parsial variabel jaminan mempengaruhi signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sampah.
- d. Variabel jaminan (X4) memiliki nilai $T_{hitung} 0,804 > T_{tabel} 1,996$ dan signifikansi $0,427 > 0,05$, sehingga H_0 ditolak serta H_a diterima. Bisa dinyatakan secara parsial variabel jaminan tidak mempengaruhi signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sampah.
- e. Variabel daya tanggap (X5) memiliki nilai $T_{hitung} -1,781 < T_{tabel} 1,996$ dan signifikansi $0,804 > 0,05$, sehingga H_0 diterima serta H_a ditolak. Bisa dinyatakan secara parsial variabel energi paham tidak mempengaruhi signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sampah.

4.5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut adalah nilai koefisien determinasi dari penelitian ini yang diperoleh dari hasil SPSS versi 26.

Tabel 1.7

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.507 ^a	.257	.147	2.509	1.946
a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Empati, Kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

Sumber : Data diolah SPSS 26, 2023

Dari informasi tabel yang telah disajikan, didapatkan nilai R square sebesar 0,147 atau 14,7%, yang mengindikasikan bahwa sekitar 14,7% dari variasi variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel-variabel pengaruh seperti bukti fisik, kehandalan, empati, jaminan, dan daya tanggap. Sementara itu, sisanya sekitar 85,3% ($100\% - 14,7\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah Desa Watuaji

Bukti fisik merupakan sarana, peralatan, personel serta fasilitas komunikasi. Keberadaan serta kapasitas fasilitas serta prasarana sesuatu industri yang bisa dimanfaatkan buat sesuatu keunggulan terhadap lingkungannya ialah fakta, dampak konkret dari layanan yang disediakan oleh penyedia layanan(industri), Ibid serta Nur Laili Farida(2017)

Pengujian hipotesis secara parsial diperoleh $T_{hitung} - 0,959 < T_{tabel} 1,996$ dan signifikansi $0,344 > 0,05$ yang berarti H_0 diterima serta H_a ditolak ialah fakta raga parsial tidak mempengaruhi signifikan terhadap kepuasan nasabah bank sampah desa Watuaji.

2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah Desa Watuaji.

Keandalan mengacu pada keahlian industri buat membagikan layanan yang dijanjikan secara andal serta akurat. Atribut terdapat dalam aspek keandalan, semacam pengiriman layanan semacam yang dijanjikan, tanggung jawab yang terpaut dengan mengelola permasalahan layanan pelanggan, serta ketepatan waktu pengiriman layanan, Kotler serta Keller(2009: 53)

Pengujian hipotesis secara parsial diperoleh $T_{hitung} = 0,959$ dan $T_{tabel} = 1,996$ dan signifikansi $0,344 > 0,05$ yang berarti H_0 diterima serta H_a ditolak ialah reliabilitas parsial tidak mempengaruhi signifikan terhadap kepuasan nasabah bank sampah di desa Watuaji.

3. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah Desa Watuaji

Kotler dan Keller (2009:53) menjelaskan bahwa perusahaan memahami permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan dan mengambil tindakan untuk memenuhi kebutuhan mereka, menunjukkan perhatian kepada pelanggan, dan menyediakan jadwal operasional yang nyaman bagi mereka.

Uji hipotesis parsial diperoleh nilai T_{hitung} sebesar $2,446 > T_{tabel}$ sebesar $1,996$ dan signifikansi sebesar $0,020 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu Empati parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank sampah di desa Watuaji.

4. Pengaruh Jaminan Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah Desa Watuaji

Menurut (Kotler dan Keller 2009:53), disampaikan bahwa "pegawai memiliki peran dalam membangun kepercayaan konsumen dalam konteks bisnis, dan bisnis sendiri bisa menciptakan lingkungan yang memberikan rasa aman kepada konsumen." Oleh karena itu, melalui kepercayaan dan rasa aman ini, konsumen akan merasakan kepuasan terhadap layanan perusahaan. Konsep Assurance (keyakinan) terkait erat dengan kepuasan nasabah.

Pengujian hipotesis secara parsial menghasilkan nilai T_{hitung} sebesar $0,804 > T_{tabel}$ sebesar $1,996$ dan tingkat signifikansi $0,427 > 0,05$ yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak yaitu Partial Guarantee tidak berpengaruh signifikan terhadap nasabah Bank Sampah Desa Watuaji kepuasan.

5. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah Desa Watuaji

Sesuai dengan Kotler dan Keller (2009:53), mereka menyebutkan bahwa "daya tanggap mencerminkan ketrampilan karyawan dalam memberi bantuan kepada pelanggan, merespons permintaan mereka, serta memberi informasi mengenai kapan layanan akan disediakan dan mengikuti dengan penyediaannya. Pemberian layanan sesuai waktu yang dijanjikan, serta tingkat kesiapan staf dalam menghadapi kebutuhan pelanggan, dapat menghasilkan simpati dari pelanggan itu sendiri."

Dalam konteks pengujian hipotesis secara parsial, didapatkan hasil $T_{hitung} = -1,781 < T_{Tabel} = 1,996$ dan signifikansi $0,804 > 0,05$ yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak yaitu daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada tempat sampah desa Watuaji. Berdasarkan hasil kajian dapat disimpulkan bahwa penurunan akibat kurangnya umpan

5. KESIMPULAN

Secara simultan variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), empati (X3), jaminan (X4) dan daya tanggap (X5) secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, karena nilai memiliki nilai $sig = 0,062 > 0,05$, sedangkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($2,347 < 2,36$). Sedangkan secara parsial variabel bukti fisik (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel

kepuasan nasabah (Y) dengan nilai $T_{hitung} -0,959 < T_{tabel} 1,996$ dan signifikansi $0,344 > 0,05$, variabel kehandalan (X2) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dengan nilai $T_{hitung} 2,446 > T_{tabel} 1,996$ dan signifikansi $0,020 < 0,05$, variabel empati (X3) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dengan nilai $T_{hitung} 2,446 > T_{tabel} 1,996$ dan signifikansi $0,020 < 0,05$, variabel jaminan (X4) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dengan nilai $T_{hitung} 0,804 > T_{tabel} 1,996$ dan signifikansi $0,427 > 0,05$, variabel daya tanggap (X5) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dengan nilai $T_{hitung} -1,781 < T_{tabel} 1,996$ dan signifikansi $0,804 > 0,05$.

6. REFERENSI

- Aldy Wirawan, & Yandri, P. (2023). *Pengaruh Pelayanan Pengelola Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah 1&2*. 4(1), 16–27.
- Atmaja, N. P. C. D. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sampah Tegeh Sari Lestari*. 8(1), 64–73.
- Fadhilah, Nur, D. (2019). *Jurnal Ilmu Ekonomi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bni*, 2(3).
- Haris Nurdiansyah, R. S. R. (2016). *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pembayaran Online Di Pt Arindo Pratama*. 129–140.
- Ida Yuliani. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember Ida Yuliani*.
- Kaengke, B. L., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. (2020). *Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan N Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Bri) Unit Tateli*. *Business And Accounting Education Journal*, 1(2), 170–180.
- Kunci, K., Kehandalan, :, Berwujud, D., & Yapmi Makassar, S. (2018). *Influence Of Service Quality Dimension On Customer Satisfaction Savings Simpedes On The Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Parangtambung Unit Makassar Hendrayani*. 6, 68–79.
- Kusumawati, H., & Kusmargiani, I. S. (2020). *Analisis Pengaruh Citra Merek, Bukti Fisik, Kehandalan, Dan Jasa Portofolio Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Kudus*. *Keunis*, 8(2), 106.
- Kuswanto, A., & Danamon, B. (N.D.). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*. 125–134.
- Manajemen, J., Krisnadwipayana, B., & Razak, I. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. 6(3).
- Maulana, M. R., & Rohman, F. (2012). *Kepuasan Nasabah Bca Cabang Borobudur Malang*. 2011, 1–15.
- Priyatno (2012:151). (2012). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Timur Kantor Cabang Utama Samarinda*. 8(2), 2343–2353.

Rahayu, J. (2001). *Kepuasan Pelanggan Pt Tri Sampurno Mulyo Jember*.

Ramadhani, S. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap*. 3(3), 743–756.

Rundengan, E., Tampi, J. R. E., & Walangitan, O. F. (2020). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan*. *Productivity*, 1(2), 107–114.

Wiratama, D. D. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Ashar Elektronik Kendal*.

Zulfadli Hamzah, A. A. P. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. 3, 98–105.