

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis perbankan dalam lingkungan bisnis sangatlah kompetitif. Untuk tetap mempertahankan eksistensi dalam persaingan bisnis tersebut dilakukan dengan cara mengembangkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan baik. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki kaitan yang sangat erat. Kualitas pelayanan yang diberikan dan disediakan oleh suatu bank kepada nasabah dapat memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan suatu bank sehingga bank tersebut memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan nasabah [2].

Tinggi rendahnya penilaian kualitas layanan dari suatu bank dipengaruhi oleh persepsi nasabah pada kualitas layanan bank tersebut. Jika persepsi nasabah pada kualitas layanan yang diberikan baik, nasabah akan merasa puas. Demikian juga sebaliknya, nasabah akan merasa tidak puas jika persepsinya pada kualitas layanan yang diberikan buruk. Persepsi nasabah diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai menggunakan layanan yang telah diberikan, setelah membandingkan dengan harapan nasabah tersebut.

Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan bank, maka perlu dibentuk

suatu hubungan antara kualitas pelayanan bank sebagai variabel respon dengan faktor-faktor yang diduga dapat mempengaruhinya sebagai variabel prediktor. Untuk mengetahui hubungan antara variabel respon dengan variabel prediktor, salah satu analisis yang dapat digunakan adalah analisis regresi.

Analisis regresi adalah analisis statistika yang mempelajari bentuk hubungan antara dua peubah atau lebih. Analisis regresi digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai dari sebuah peubah terikat, jika dipengaruhi dengan nilai peubah-peubah lain yang merupakan peubah bebas [21].

Pada penelitian ini dapat dilihat bahwa kategori variabel respon yang digunakan bersifat kualitatif sehingga model yang sesuai untuk diterapkan adalah model regresi logistik. Kepuasan nasabah biasanya diukur dengan skala ordinal, maka metode yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah metode analisis regresi logistik ordinal. Penelitian terdahulu yang dilakukan terkait dengan regresi logistik ordinal diantaranya Riski Fajar Setyobudi [3] yang menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan fakultas FMIPA UNNES, dan Ikfi Akmalia [2] yang melakukan penelitian terhadap analisis kepuasan nasabah atas dimensi pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan PT. BANK 9 JAMBI (PERSERO) Tbk. dengan menggunakan regresi logistik ordinal.

1.3 Batasan Masalah

Data yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan PT. BANK 9 JAMBI (PERSERO) Tbk. adalah data kuisioner yang disebarakan langsung kepada nasabah PT. BANK 9 JAMBI (PERSERO) Tbk. yang ada di Kota Muara Bulian pada rentang waktu 22 April-13 Juli 2021.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan faktor-faktor yang signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan PT. BANK 9 JAMBI (PERSERO) Tbk. cabang Muara Bulian dengan menggunakan regresi logistik ordinal.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada penelitian tugas akhir ini secara keseluruhan sistematika penulisannya terdiri dari lima bab. Bab I berisikan latar belakang, rumusan

masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan. Bab II berisi uraian-uraian materi dasar teori penunjang yang digunakan dalam tugas akhir ini. Bab III merupakan langkah-langkah yang dilakukan dalam tugas akhir. Bab IV berisi tentang identifikasi, analisis, dan interpretasi tahapan dalam pengaplikasian model regresi logistik ordinal untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan PT. BANK 9 JAMBI (PERSERO) Tbk. cabang Muara Bulian. Terakhir Bab V memuat kesimpulan dari tugas akhir dan saran untuk penelitian selanjutnya.

