

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah dan Profil PT Bank Central Asia

Bca resmi berdiri pada tanggal 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV Knitting Factory di pusat perniagaan jalan Asemka. Pada tanggal 18 Maret 1960 dikukuhkan menjadi PT Bank Central Asia, dimana berbentuk perseroan terbatas dengan modal awal sebesar RP 600.000,- dan bertujuan untuk melayani kebutuhan pendanaan bagi masyarakat pedagang kecil yang saat itu sedang tumbuh di Jakarta.

Sejak pertengahan tahun 1970-an, Bank Central Asia mulai berkembang pesat, pada tahun inilah dapat dikatakan merupakan era cepat landas PT Bank Central Asia. Pada tahun 1974 misalnya, Bank Central Asia bersama-sama lembaga keuangan terkemuka dari Jepang, Inggris dan Hongkong mulai menjalin mendirikan lembaga keuangan bukan Bank (LKBB) yang dinamakan PT Multi Nasional Finance Corporation (Multicor). PT Bank Central Asia menjadi pemegang saham terbesar di Multicor sebesar 51% dari total saham. Banyak hal telah dilalui sejak saat berdirinya itu, dan barangkali yang paling signifikan adalah krisis moneter yang terjadi pada tahun 1997.

Krisis ini membawa dampak yang luar biasa pada keseluruhan system perbankan di Indonesia. Namun, secara khusus, kondisi ini memengaruhi aliran dana tunai di BCA dan bahkan sempat mengancam kelanjutannya. Banyak nasabah menjadi panic lalu beramai-ramai menarik mereka. Akibatnya, bank terpaksa meminta bantuan dari pemerintah Indonesia. Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) lalu mengambil alih BCA pada tahun 1998.

Berkat kebijaksanaan bisnis dan pengambilan keputusan yang arif, BCA berhasil pulih kembali dalam tahun yang sama. Di bulan Desember 1998, dana pihak ke tiga telah kembali ke tingkat sebelum krisis. Asset BCA mencapai Rp 67.93 triliun, padahal di bulan Desember 1997 hanya Rp 53.36 triliun. Kepercayaan masyarakat pada BCA telah sepenuhnya pulih, dan BCA diserahkan oleh BPPN ke Bank Indonesia pada tahun 2000.

Selanjutnya BCA mengambil langkah besar dengan menjadi perusahaan public. Penawaran Saham Perdana berlangsung pada tahun 2000, dengan menjual

saham sebesar 22.55% yang berasal dari divestasi BPPN. Setelah penawaran Saham Perdana itu, BPPN masih menguasai 70.30% dari seluruh saham BCA. Penawaran saham kedua dilaksanakan di bulan Juni dan Juli 2001, dengan BPPN mendivestasikan 10% lagi dari saham miliknya di BCA. Dalam tahun 2002, BPPN melepas 51% dari sahamnya di BCA melalui tender penempatan privat yang strategis. Farindo Investment, Ltd., yang berbasis di Mauritius, memenangkan tender tersebut. Saat ini, BCA terus memperkuat tradisi tata kelola perusahaan yang baik, Kepatuhan penuh pada regulasi, pengelolaan risiko secara baik dan komitmen pada nasabahnya baik sebagai bank transaksional maupun sebagai intermediasi finansial.

Bca senantiasa mengupayakan terjadinya keseimbangan antara keuntungan yang diperoleh dengan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Dengan selalu menjaga kepercayaan nasabah, BCA siap menghadapi era globalisasi.

4.1.2 Visi, Misi dan Budaya Perusahaan

4.1.2.1 Visi Misi

Visi BCA

Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

Pernyataan Visi

Melalui Visi ini BCA dengan sadar ingin menjadi Bank paling utama andalan masyarakat dan bukan hanya sekedar impian. Bank seperti apa yang diinginkan BCA yaitu bank pilihan utama yang diandalkan oleh nasabah (masyarakat). Dan berharap nasabah masyarakat luas memilih BCA karena BCA dipercaya dan dapat diandalkan untuk solusi kebutuhan nasabah. Secara sadar nasabah memilih BCA sebagai Bank mereka, lebih baik dari yang lain. Pengalaman nasabah yang positif tersebut menjadi nasabah sebagai nasabah advokat, yang dengan senang mempromosikan BCA kepada orang lain.

Misi BCA

- Membangun institusi yang unggul dibidang penyelesaian dan pembayaran solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- Memahami beragam nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
- Meningkatkan nilai francais dan nilai stakeholder BCA.

Filosofi Logo

Filosofi BCA mengapresiasi latar belakang budaya yang dapat diterima, disambut dan direspon positif oleh seluruh masyarakat yang dilayaninya. Ungkapan apresiasi tersebut diekspresikan secara elegan, seperti tercermin pada bagian fasad (tampak muka) bangunan kantor BCA. Pada saat ini, kantor-kantor cabang utama BCA telah memiliki desain fasad yang khas sehingga mudah dikenali diantara deretan bangunan disekitarnya.

Gaya arsitektur yang unik ini menampilkan bentuk huruf “U” terbalik yang merupakan symbol untuk “uang” dan “kemakmuran (kekayaan)” dalam budaya Cina.

Logo BCA

Gambar 1

Logo BCA



Warna Korporat

Warna primer atau warna dasar logo BCA adalah biru BCA. Warna sekunder adalah warna kuning yang hanya boleh digunakan sebagai pelengkap warna primer dan hanya digunakan untuk memberi sentuhan pada nama-nama produk saja. Warna lain yang boleh digunakan untuk logo adalah warna putih.

Warna-warna baku tersebut dapat dibuat dan diperoleh dengan mudah dalam berbagai aplikasi perangkat lunak computer.

Sebagai warna primer untuk logo BCA, biru merupakan warna yang melambangkan karakter kesetiaan (loyalty), pengabdian (dedication) dan keabadian (eternity) sebagaimana gambaran warna alami dari langit di atas dan lautan dibawah yang demikian luas dan tanpa batas. Ketiga karakter tersebut merupakan pondasi untuk memperoleh kepercayaan (trust) yang mutlak diperlukan dalam dunia layanan jasa perbankan khususnya dan layanan bisnis jasa pada umumnya. Tak mengherankan bila muncul istilah “bluechips” bagi saham-saham yang paling banyak memperoleh kepercayaan di pasar modal. Warna sekunder BCA yaitu kuning, sebagai warna emas melambangkan kemuliaan. Dan kemuliaan tersebut hanya dapat dicapai melalui loyalitas dan dedikasi BCA serta kepercayaan masyarakat kepada BCA.

4.1.2.2 Tata Nilai BCA

1. Fokus pada nasabah

Memahami, mendalami, memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara terbaik.

2. Integritas

Dipercaya, jujur, tulus, lurus dan saling menghormati. Nasabah memilih Bank yang dipercaya, yang dibangun atas landasan integritas dan etika bisnis yang tinggi secara konsisten.

3. Kerjasama Tim

Tim adalah himpunan orang yang memiliki pertalian khas, komitmen, tatacara dan sinergi yang excellent untuk mencapai satu tujuan.

4. Berusaha mencapai yang terbaik

Senantiasa melakukan yang terbaik dengan cara dan kualitas yang baik, melakukan inovasi-inovasi, selalu ada mekanisme pemantauan untuk kualitas terbaik

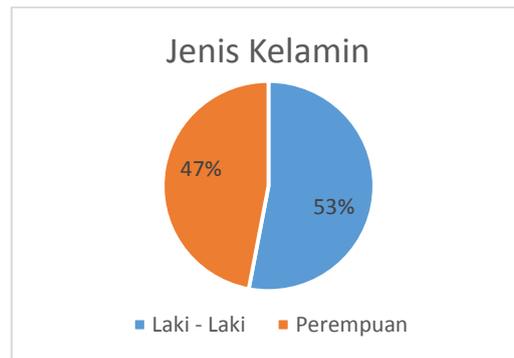
4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan ragam latar belakang yang dimiliki responden itu sendiri. Karakteristik ini untuk melihat responden memiliki background seperti apa yang dalam penelitian ini background responden difokuskan pada jenis kelamin, usia, domisili, pendidikan

terakhir, pekerjaan, pendapatan perbulan dan berapa lama menjadi nasabah BCA. Hasil yang didapat adalah:

4.2.1 Karakteristik Jenis Kelamin

Diagram 1
Jenis Kelamin



Berdasarkan Grafik 4.1 diatas penelitian ini menggunakan responden sebanyak 100 sampel pelanggan dimana dari sampel yang dipilih apabila dilihat dari segi jenis kelamin secara keseluruhan sampel berjenis kelamin Laki - laki sebanyak 53% dan sisanya Perempuan sebanyak 47%. Ini menunjukkan lebih banyak laki – laki yang melakukan transaksi di Bank Central Asia Cabang Harapan Indah.

4.2.2 Karakteristik Usia

Table 4.1
Karakteristik Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
<20	3	3%
21-30 Tahun	66	66%
31-40 Tahun	23	23%
41-50 Tahun	3	3%
>51 Tahun	5	5%
Total	100	100%

Sumber; Data diolah, 2021

Hasil analisis Tabel 4.1 memberikan gambaran bahwa dari sampel yang diambil sebanyak 100 responden pada pelanggan Bank Central Asia Cabang Harapan Indah ternyata pada segi umur terdapat 5 pengelompokan dan yang paling banyak diambil pada usia 21 – 30 tahun sebanyak 66%, dan usia paling banyak ke-2 pada 31-40 tahun yaitu sebanyak 23%.

4.2.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir

Table 4.2
Karakteristik Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SD-SMP	-	-
SMA	53	53%
D3	10	10%
S1	34	34%
Lainnya	3	3%
Total	100	100%

Sumber; Data diolah, 2021

Hasil analisis Tabel 4.2 memberikan gambaran bahwa dari sampel yang diambil sebanyak 100 responden pada pelanggan Bank Central Asia Cabang Harapan Indah pada segi pendidikan terakhir terdapat 5 pengelompokan dan yang paling banyak diambil pada pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 53%, paling banyak ke-2 pada S1 yaitu sebanyak tahun yaitu sebanyak 34%.

4.2.4 Karakteristik Perkerjaan

Table 4.3
Karakteristik Pekerjaan

Perkerjaan	Frekuensi	Presentase
Pelajar-Mahasiswa	15	15%
PNS/TNI/POLRI	3	3%
Karyawan Swasta	47	47%
Wiraswasta	19	19%
Lainnya	16	16%
Total	100	100%

Sumber; Data diolah, 2021

Hasil analisis Tabel 4.3 memberikan gambaran bahwa dari sampel yang diambil sebanyak 100 responden pada pelanggan Bank Central Asia Cabang Harapan Indah terdapat 5 pengelompokan pekerjaan dan yang paling banyak diambil pada Karyawan Swasta sebanyak 47%, dan paling banyak ke-2 pada Wiraswasta yaitu sebanyak 19%.

4.2.5 Karakteristik Penghasilan

Table 4.4
Karakteristik Penghasilan

Penghasilan Perbulan	Frekuensi	Presentase
<Rp.3.000.000	20	20%
Rp.3.000.000 - Rp.5.000.000	24	24%
Rp.5.000.000 - Rp.8.000.000	37	37%
Rp.8.000.000 - Rp.15.000.000	12	12%
>Rp.15.000.000	7	7%
Total	100	100%

Sumber; Data diolah, 2021

Hasil analisis Tabel 4.4 memberikan gambaran bahwa dari sampel yang terambil sebanyak 100 responden pada pelanggan Bank Central Asia Cabang Harapan Indah terdapat 5 pengelompokan penghasilan dan yang paling banyak terambil pada Rp.5.000.000 – Rp.8.000.000 sebanyak 37%, dan paling banyak ke-2 pada Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000 yaitu sebanyak 24%, Karena pada sample penelitian ini pekerjaan dari sumber penghasilan tersebut adalah karyawan swasta.

4.2.6 Karakteristik Domisili

Table 4.5
Karakteristik Domisili

Domisili	Frekuensi	Presentase
Bekasi Utara	37	37%
Bekasi Timur	36	36%
Bekasi Barat	17	17%
Jakarta Timur	8	8%
Jakarta Utara	2	2%
Total	100	100%

Sumber; Data diolah, 2021

Hasil analisis Tabel 4.5 memberikan gambaran bahwa dari sampel yang terambil sebanyak 100 responden pada pelanggan Bank Central Asia Cabang Harapan Indah terdapat 5 pengelompokan Domisili dan yang paling banyak terambil pada Bekasi Utara sebanyak 37%, dan paling banyak ke-2 pada Bekasi Timur yaitu sebanyak 36%.

4.2.7 Karakteristik Lamanya Menjadi Nasabah Bca

Table 4.6

Karakteristik Lamanya Menjadi Nasabah Bca

Lamanya Menjadi Nasabah BCA	Frekuensi	Presentase
<1 Tahun	6	6%
1 - 5 Tahun	48	48%
5 - 10 Tahun	29	29%
10 - 15 Tahun	4	4%
>15 Tahun	13	13%
Total	100	100%

Sumber; Data diolah, 2021

Hasil analisis Tabel diatas memberikan gambaran bahwa dari sampel yang terambil sebanyak 100 responden pada pelanggan Bank Central Asia Cabang Harapan Indah terdapat 5 pengelompokan lamanya menjadi nasabah Bank Central Asia dan yang paling banyak terambil pada rentan waktu 1-5 tahun sebanyak 48%, dan paling banyak ke-2 pada pada rentan waktu 5-10 tahun yaitu sebanyak 29%.

4.3 Analisis Deskriptif

Deskriptif variable penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran masing – masing variable penelitian yang disajikan dengan statistic deskriptif. Jawaban yang responden berikan akan dideskripsikan dalam bentuk nilai minimum, nilai maksimum, rata- rata dan standar deviasi.

4.3.1 Analisi Deskriptif Variabel Antrian (X1)

Untuk mengetahui tingkat signifikansi dan pengaruh pada variable antrian pada nasabah Bank Central Asia Cabang Harapan Indah, maka peneliti akan mengukur antrian terhadap indicator – indicator yang ada. Penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada 100 responden yaitu nasab Bank Central Asia Cabang Harapan Indah. Adapun tabel penjelasan tanggapan responden yang bisa dilihat pada tabel berikut ini.

Table 4.7**Tanggapan Responden Terhadap Antrian**

No	Item Pertanyaan	Skor Jawaban										Total
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1.1	13	13%	23	23%	54	54%	7	7%	3	3%	100
2	X1.2	19	19%	45	45%	22	22%	10	10%	4	4%	100
3	X1.3	23	23%	46	46%	19	19%	10	10%	2	2%	100
4	X1.4	36	36%	42	42%	15	15%	6	6%	1	1%	100
5	X1.5	44	44%	47	47%	7	7%	1	1%	1	1%	100
6	X1.6	30	30%	33	33%	26	26%	8	8%	3	3%	100
7	X1.7	36	36%	51	51%	9	9%	3	3%	1	1%	100
8	X1.8	38	38%	57	57%	4	4%	0	0%	1	1%	100
9	X1.9	43	43%	49	49%	7	7%	1	1%	0	0%	100

Sumber: Data diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut diatas maka dapat dijelaskan beberapa pendapat responden terhadap variabel Antrian

1. Pada pertanyaan pertama jawaban yang paling dominan adalah Netral sebanyak 54 orang atau sebesar 54%.
2. Pada Pernyataan kedua Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab setuju sebanyak 45 orang atau sebesar 45%.
3. Pada pernyataan ketiga Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab setuju sebanyak 46 orang atau sebesar 46%.
4. Pada Pernyataan keempat Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab setuju sebanyak 42 orang atau sebesar 42%.
5. Pada pertanyaan kelima Jawaban yang paling dominan menjawab adalah responden yang menjawab setuju sebanyak 47 orang atau sebesar 47%.
6. Pada Pernyataan keenam Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab setuju sebanyak 33 orang atau sebesar 33%.
7. Pada pertanyaan ketujuh Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab setuju 51 orang atau sebanyak 51%.

8. Pada pertanyaan kedelapan Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab setuju sebanyak 57 orang sebanyak 57.
9. Pada pertanyaan kesembilan Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab tidak setuju 49 orang atau sebanyak 49%

4.3.2 Analisis Deskriptif Variable Kualitas Pelayanan (X2)

Untuk mengetahui tingkat signifikansi dan pengaruh pada variable kualitas pelayanan pada nasabah Bank Central Asia Cabang Harapan Indah, maka peneliti akan mengukur antrian terhadap indikator – indikator yang ada. Penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada 100 responden yaitu nasabah Bank Central Asia Cabang Harapan Indah. Adapun tabel penjelasan tanggapan responden yang bisa dilihat pada tabel berikut ini.

Table 4.8
Tanggapan Respon Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Item Pertanyaan	Skor Jawaban										Total
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X2.1	54	54%	40	40%	5	5%	0	0%	1	1%	100
2	X2.2	38	38%	51	51%	9	9%	1	1%	1	1%	100
3	X2.3	49	49%	45	45%	5	5%	0	0%	1	1%	100
4	X2.4	31	31%	53	53%	12	12%	3	3%	1	1%	100
5	X2.5	43	43%	52	52%	3	3%	1	1%	1	1%	100
6	X2.6	50	50%	44	44%	5	5%	0	0%	1	1%	100
7	X2.7	45	45%	51	51%	3	3%	0	0%	1	1%	100
8	X2.8	50	50%	46	46%	3	3%	0	0%	1	1%	100
9	X2.9	56	56%	39	39%	4	4%	0	0%	1	1%	100
10	X2.10	45	45%	49	49%	5	5%	0	0%	1	1%	100
11	X2.11	48	48%	48	48%	3	3%	0	0%	1	1%	100
12	X2.12	49	49%	43	43%	6	6%	1	1%	1	1%	100
13	X2.13	49	49%	46	46%	4	4%	0	0%	1	1%	100

Sumber : Data diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut diatas maka dapat dijelaskan beberapa pendapat responden terhadap variabel Antrian

1. Pada pertanyaan pertama jawaban yang paling dominan adalah Sangat setuju sebanyak 54 orang atau sebesar 54%.
2. Pada Pernyataan kedua Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab setuju sebanyak 51 orang atau sebesar 51%.
3. Pada pernyataan ketiga Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 49 orang atau sebesar 49%.
4. Pada Pernyataan keempat Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab setuju sebanyak 53 orang atau sebesar 53%.
5. Pada pertanyaan kelima Jawaban yang paling dominan menjawab adalah responden yang menjawab setuju sebanyak 52 orang atau sebesar 52%.
6. Pada Pernyataan keenam Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 50 orang atau sebesar 50%.
7. Pada pertanyaan ketujuh Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab setuju 51 orang atau sebanyak 51%.
8. Pada pertanyaan kedelapan Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab setuju sebanyak 50 orang sebanyak 50%.
9. Pada pertanyaan kesembilan Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Sangat Setuju 56 orang atau sebanyak 56%
10. Pada pertanyaan kesepuluh Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Setuju 49 orang atau sebanyak 49%
11. Pada pertanyaan kesebelas Jawaban yang terdapat 2 jawaban paling dominan yaitu responden yang menjawab Sangat Setuju dan Setuju sama sama 48 orang atau sebanyak 48%
12. Pada pertanyaan kesembilan Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Sangat Setuju 49 orang atau sebanyak 49%
13. Pada pertanyaan kesembilan Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Sangat Setuju 49 orang atau sebanyak 49%

4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Table 4.9
Tanggapan Respon Terhadap Kepuasan Pelayanan

No	Item Pertanyaan	Skor Jawaban										Total
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y1	51	51%	39	39%	8	8%	1	1%	1	1%	100
2	Y2	27	27%	45	45%	26	26%	1	1%	1	1%	100
3	Y3	38	38%	57	57%	4	4%	0	0%	1	1%	100
4	Y4	29	29%	50	50%	19	19%	1	1%	1	1%	100
5	Y5	39	39%	56	56%	3	3%	1	1%	1	1%	100
6	Y6	39	39%	57	57%	2	2%	1	1%	1	1%	100
7	Y7	41	41%	45	45%	13	13%	0	0%	1	1%	100
8	Y8	29	29%	58	58%	12	12%	0	0%	1	1%	100
9	Y9	22	22%	43	43%	31	31%	3	3%	1	1%	100
10	Y10	36	36%	56	56%	6	6%	1	1%	1	1%	100
11	Y11	35	35%	50	50%	12	12%	2	2%	1	1%	100

Sumber : Data diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut diatas maka dapat dijelaskan beberapa pendapat responden terhadap variabel Antrian

1. Pada pertanyaan pertama jawaban yang paling dominan adalah Sangat setuju sebanyak 51 orang atau sebesar 51%.
2. Pada Pernyataan kedua Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab setuju sebanyak 45 orang atau sebesar 45%.
3. Pada pernyataan ketiga Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab setuju sebanyak 57 orang atau sebesar 57%.
4. Pada Pernyataan keempat Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab setuju sebanyak 50 orang atau sebesar 50%.
5. Pada pertanyaan kelima Jawaban yang paling dominan menjawab adalah responden yang menjawab setuju sebanyak 56 orang atau sebesar 56%.

6. Pada pertanyaan ketujuh Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab setuju 57 orang atau sebanyak 57%.
7. Pada pertanyaan kedelapan Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab setuju sebanyak 45 orang sebanyak 45%.
8. Pada pertanyaan kesembilan Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Setuju 58 orang atau sebanyak 58%
9. Pada pertanyaan kesepuluh Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Setuju 43 orang atau sebanyak 43%
10. Pada pertanyaan kesepuluh Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Setuju sebanyak 56 orang atau sebanyak 56%
11. Pada pertanyaan kesembilan Jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Setuju 50 orang atau sebanyak 50%

4.4 Uji validitas

Pengujian Validitas dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner dari masing-masing variabel tersebut. Uji validitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel berikut:

Table 4.10

Uji Validitas Item-Item

Indikator	r-hitung	r-tabel	Ket				
X1.1	0.536	0.195	Valid	X2.8	0.856	0.195	Valid
X1.2	0.567	0.195	Valid	X2.9	0.863	0.195	Valid
X1.3	0.599	0.195	Valid	X2.10	0.838	0.195	Valid
X1.4	0.472	0.195	Valid	X2.11	0.791	0.195	Valid
X1.5	0.563	0.195	Valid	X2.12	0.785	0.195	Valid
X1.6	0.653	0.195	Valid	X2.13	0.834	0.195	Valid
X1.7	0.499	0.195	Valid	Y1	0.742	0.195	Valid
X1.8	0.510	0.195	Valid	Y2	0.646	0.195	Valid
X1.9	0.523	0.195	Valid	Y3	0.759	0.195	Valid
X2.1	0.702	0.195	Valid	Y4	0.640	0.195	Valid
X2.2	0.731	0.195	Valid	Y5	0.822	0.195	Valid
X2.3	0.829	0.195	Valid	Y6	0.786	0.195	Valid
X2.4	0.734	0.195	Valid	Y7	0.776	0.195	Valid
				Y8	0.803	0.195	Valid

X2.5	0.823	0.195	Valid	Y9	0.537	0.195	Valid
X2.6	0.820	0.195	Valid	Y10	0.787	0.195	Valid
X2.7	0.815	0.195	Valid	Y11	0.716	0.195	Valid

Sumber : Data diolah 2021

Dari hasil pengujian validitas pada tabel diatas, kuesioner yang berisi dari 3 variabel ini ada 33 kuesioner yang telah diisi oleh 100 responden pada penelitian ini. Salah satu cara agar bisa mengetahui kuesioner mana yang valid dan tidak valid, kita harus mencari tau r tabelnya terlebih dahulu. Rumus dari r tabel adalah $df = N-2$ jadi $100-2 = 98$, sehingga $r \text{ tabel} = 0,1966$. Dari hasil perhitungan validitas pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dinyatakan seluruh kuisisioner dinyatakan valid.

4.5 Uji Reliabilitas

Penelitian ini harus dilakukannya uji reliabilitas untuk mengukur konsisten atau tidak kuesioner dalam penelitian yang digunakan untuk mengukur pengaruh tidaknya variabel X dengan variabel Y1 dan Y2. Sebelum dilakukannya pengujian reliabilitas harus ada dasar pengambilan keputusan yaitu alpha sebesar 0,60. Variabel yang dianggap reliabel jika nilai variabel tersebut lebih besar dari $>0,60$ jika lebih kecil maka variabel yang diteliti tidak bisa dikatakan reliabel karena $<0,60$. Hasil dari pengujian reliabilitas pada variable penelitian ini sebagai berikut :

4.5.1 Hasil pengujian reliabilitas terhadap variable Antrian

Table 4.11

Reliability terhadap variable Antrian

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha Based on	
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
.703	.716	9

Sumber : Data diolah 2021

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel antrian (X1) dapat dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,703 > 0,60$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (X) dinyatakan reliabel.

4.5.2 Hasil pengujian reliabilitas terhadap variable kualitas Pelayanan

Table 4.12

Reliability Terhadap Kualias Pelayanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.953	.954	13

Sumber : Data diolah 2021

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan (X2) dapat dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,953 > 0,60$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (X) dinyatakan reliabel.

4.5.3 Hasil pengujian reliabilitas terhadap kepuasan pelanggan

Table 4.13

Reliabilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.914	.919	11

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,914 > 0,60$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (X) dinyatakan reliabel.

4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.6.1 Uji Normalitas

Pengujian pengaruh antrian terhadap kepuasan pelanggan Bank Central Asia Cabang Harapan Indah dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Pengujian pengaruh menggunakan analisis linier sederhana dilakukan untuk menguji pengaruh dari 1 variabel independen terhadap 1 variabel dependen. Sebelum dilakukan analisis regresi linier sederhana terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi regresi linier sederhana yaitu uji normalitas dengan menggunakan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan cara mengukur jika nilai yang di hasilkan kurang dari 0,05 maka persebarannya dianggap tidak normal sebaliknya jika hasil yang didapat lebih dari 0,05 maka dinyatakan persebarannya normal, dan hasilnya sebagai berikut

Table 4.13

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.03199066
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.070
	Negative	-.093
Test Statistic		.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.031 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber ; Data diolah 2021

4.6.2 Uji Multikolonieritas

Pengujian ini dimaksudkan untuk melihat apakah terdapat dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara linier. Untuk mendeteksi adanya gejala multikolonieritas dalam model penelitian dapat dilihat dari nilai toleransi (*tolerance value*) atau nilai Variance Inflation Factor (VIF). Batas *tolerance* > 0,10 dan batas VIF < 10,00, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolonieritas diantara variabel bebas.

Hasil dari pengujian multikolonieritas pada penelitian ini ditunjukkan seperti pada tabel 4.3 berikut ini:

Table 4.14
Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.310	2.887		2.186	.031		
	Antrian	.075	.082	.055	.920	.360	.753	1.329
	Kualitas Pelayanan	.689	.049	.832	13.980	.000	.753	1.329

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji multikolonieritas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* untuk variabel antrian (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) yaitu (0,753) > 0,10 dan nilai VIF untuk variabel antrian(X1) dan variabel kualitas pelyanan (X2) yaitu (1,329) < 10,00. Sehingga dapat diartikan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengandung gejala multikolonieritas.

4.6.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Uji heterokedastisitas ini menggunakan cara uji glejser dan dilakukan dua kali yaitu yang pertama variabel X dengan variabel Y1 dan yang kedua variabel X dengan variabel Y2, dasar pengembalian nilai sig adalah 0,05 jika hasil yang didapat > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas tetapi sebaliknya jika hasil yang didapat < 0,05 maka bisa disimpulkan bahwa ada terjadinya masalah heteroskedastisitas. Hasil dari pengujian sebagai berikut:

Table 4.15
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.004	1.749		.002	.998
	Kualitas Pelayanan	-.037	.030	-.139	-1.224	.224
	Antrian	.124	.050	.284	2.506	.014

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel perhitungan spss di atas, hasil dari perhitungan tabel uji glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel antrian (X1) 0.014 > 0,05 dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X2) 0,224 > 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4.6 Uji Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini uji hipotesis menggunakan regresi berganda dimana akan diuji secara empirik untuk mencari hubungan fungsional dua atau lebih variabel bebas dengan

variabel terikat, atau untuk meramalkan dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Hasil uji linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel dibawah ini

Table 4.16
Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.310	2.887		2.186	.031
	Antrian	.075	.082	.055	.920	.360
	Kualitas Pelayanan	.689	.049	.832	13.980	.000

a)Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah 2021

Berdasarkan hasil dari coefficientsa di atas dapat dikembangkan dengan menggunakan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2$$

$$Y=6,310+(0,075 X_1)+(0,689 X_2)$$

Hasil dari persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

a. Konstanta (a)

Nilai konstanta (a) adalah sebesar 6,310, hal ini dapat nyatakan bahwa jika nilai variabel Antrian (X1) dan variable Kualitas peayanan (X2) dianggap konstan, maka akan meningkatkan pada kepuasan pelanggan (Y).

b. Koefisien b1 (X₁)

Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,075 , ini berarti bahwa variabel Antrian (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan kata lain jika kualitas pelayanan (X1) ditingkatkan sebesar satu-satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,075. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel antrian dengan kepuasan pelanggan.

c. Koefisien b2 (X₂)

Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,689 , ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X₂) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan kata lain jika kualitas pelayanan (X₂) ditingkatkan sebesar satu-satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,689. artinya terjadi hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

4.8 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Koefisien determinasi (adjusted R²) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan nilai antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai adjusted R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Table 4.17
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.741	.736	3.06309
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Antrian				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Sumber : Data diolah 2021

Dari tabel diatas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,741 berada $0 \leq R^2 \leq 1$ atau berarti 74,1% nilai koefisien determinasi dapat diartikan bahwa variabel antrian dan kualitas pelayanan menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 74,1 %, sedangkan sisanya ($100\% - 74,1\%$) yaitu sebesar 25,9 % dijelaskan oleh faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti harga dan lokasi dll.

4.9 Uji Hipotesis

4.9.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Penelitian ini menggunakan uji T yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variable independen (X) secara sendiri (parsial) dengan variabel dependen (Y1). Pengambilan keputusan untuk mengetahui pengaruhnya, cara melihat nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai t hitung masing-masing variabel bebas dengan nilai t tabel dengan derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$). Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan t hitung $\geq t$ table, maka variabel bebas (independen) memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terikat (dependent). Berikut adalah hasil pengujian statistic t, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

4.9.1.1 Antrian (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Table 4.18
Signifikansi Parsial Antrian (X1)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.232	4.405		5.728	.000
	Antrian	.643	.122	.469	5.254	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah 2021

Berdasarkan hasil dari perhitungan uji T diketahui antrian (X1) mendapatkan nilai t hitung sebesar 5,254 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 bisa disimpulkan bahwa variabel antrian (X1) secara parsial berpengaruh terhadap variable kepuasan pelanggan (Y).

4.9.1.2 Kualitas Pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Table 4.19 Signifikasi Parsial Terhadap Kualitas Pelayanan (X2)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.712	2.451		3.147	.002
	Kualitas Pelayanan	.712	.043	.860	16.655	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber ; Data diolah 2021

Hasil dari uji T dari tabel 4.19 diketahui variabel kualitas pelayanan (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 16,655 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 menyatakan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

4.9.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji f)

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Table 4.20
Signifikasi Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	2606.486	2	1303.243	138.901	.000 ^b
	Residual	910.104	97	9.383		
	Total	3516.590	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Antrian						

Sumber; Data diolah 2021

Berdasarkan tabel di atas, di dapat F hitung sebesar 138,901 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yatu Antrian dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian, H3 diterima

4.10 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan peneliti terhadap responden PT Bank Central Asia Cabang Harapan Indah dengan sampel sebanyak 100 responden, maka pada bagian ini penulis akan melakukan pembahasan terhadap penelitian yang telah dilakukan . Berdasarkan Profil responden, dipenelitian ini peneliti memiliki beberapa profil yang terdiri dari jenis kelamin ,usia ,domisili,pendidikan terakhir, pekerjaan ,pendapatan perbulan ,dan sudah berapa lama menjadi nasabah di Bank Central Asia.

- Profil responden berdasarkan jenis kelamin ,yaitu jenis kelamin paling dominan adalah laki-laki sebanyak 53%
- Profil responden berdasarkan usia, usia nasabah yang paling dominan adalah 20-30 tahun sebanyak 66%
- Profil responden berdasarkan domisili, domisili yang paling dominan adalah Bekasi Utara yaitu sebanyak 37%
- Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir, pendidikan terakhir yang paling dominan yaitu tamatan SMA sebanyak 53%

- Profil responden berdasarkan pekerjaan, jenis pekerjaan yang paling dominan adalah karyawan swasta sebanyak 47%
- Profil responden berdasarkan berapa lama menjadi nasabah Bank Central Asia, yaitu paling dominan adalah 1-5 tahun sebanyak 48%

Pada uji validitas yang dilakukan, dinyatakan bahwa 33 butir pertanyaan yang mewakili untuk variabel valid. Dan hal ini terbukti dari nilai r hitung $>$ r tabel (0,195). Sehingga dari 33 pertanyaan tersebut adalah valid. Sehingga instrument dalam penelitian ini telah teruji ketepatan dan keakuratannya.

Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan standar nilai Chronbach Alpha 0,60. Jika nilai Chronbach Alpha $>$ 0,60, artinya reliabel mencukupi. Dengan uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26, hasil data diperoleh dengan rata-rata r hitung setiap variabel antrian (0,703), kualitas pelayanan (0,953) dan Kepuasan pelanggan (0,914) memiliki r hitung lebih besar dari Chronbach Alpha 0,60. Diketahui bahwa uji reliabilitas lebih besar dari 0.60, maka dapat diartikan bahwa data reliabel.

Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov Smirnov dengan menggunakan alat ukur statistik SPSS didapatkan hasil Asymp.Sig. (2-tailed) dari uji normalitas sebesar 0,031 dimana hasil tersebut lebih tinggi dari nilai signifikansi 0,05. Artinya bahwa uji normalitas pada penelitian ini berdistribusi secara normal hasil tersebut lebih tinggi dari nilai signifikansi 0,05. $0,0631 > 0,05$ yang Artinya bahwa uji normalitas pada penelitian ini terdistribusi secara normal.

Hasil uji multikolonieritas menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk variabel antrian (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) yaitu (0,753) $>$ 0,10 dan nilai VIF untuk variabel antrian (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) yaitu (1,329) $<$ 10,00. Sehingga dapat diartikan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengandung gejala multikolonieritas.

Hasil uji heteroskedastisitas dari perhitungan tabel uji glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel antrian (X1) $0,014 > 0,05$ dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X2) $0,224 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil regresi linier berganda nilai konstanta sebesar 6,310, hal ini dapat nyatakan bahwa jika nilai variabel Antrian (X1) dan variable Kualitas peayanan (X2) dianggap konstan, maka akan meningkatkan pada kepuasan pelanggan (Y). Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,075 , ini berarti bahwa variabel Antrian (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan kata lain jika kualitas pelayanan

(X1) ditingkatkan sebesar satu-satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,075. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel antrian dengan kepuasan pelanggan. Nilai koefisien regresi variabel antrian adalah sebesar 0,689 , ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan kata lain jika kualitas pelayanan (X2) ditingkatkan sebesar satu-satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,689. artinya terjadi hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²) nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,741 berada $0 \leq R^2 \leq 1$ atau berarti 74,1% nilai koefisien determinasi dapat diartikan bahwa variabel antrian dan kualitas pelayanan menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 74,1 %, sedangkan sisanya (100%-74,1%) yaitu sebesar 25,9 % dijelaskan oleh faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti harga dan lokasi dll.

4.10.1 Pengaruh Antrian (X1) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil dari perhitungan uji T diketahui antrian (X1) mendapatkan nilai t hitung sebesar 5,254 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 bisa disimpulkan bahwa variabel antrian (X1) secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Yang artinya variabel antrian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik antrian yang diberikan oleh Bank Central Asia Cabang Harapan Indah, maka akan semakin baik juga kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan. Namun sebaliknya jika antrian yang diberikan oleh Bank Central Asia Cabang Harapan Indah kurang maksimal, maka akan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan sehingga berdampak pada banyaknya pelanggan yang merasa kecewa terhadap antrian yang ada pada Bank Central Asia Cabang Harapan Indah

4.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan Hasil dari uji T dari tabel 4.19 diketahui variabel kualitas pelayanan (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 16,655 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 menyatakan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Sehingga menunjukkan bahwa semakin tingginya kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan Bank

Central Asia Cabang Harapan Indah.. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka akan mempermudah para pelanggan dalam menggunakan jasa tersebut, sehingga akan membuat pelanggan merasa puas atas Antrian yang ada perusahaan jasa tersebut.

4.10.3 Pengaruh antrian (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Bedasarkan uji Anova nilai F hitung sebesar 138,901 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Atau signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$,Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu Antrian dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian, H3 diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik antrian yang ada dan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Pelanggan yang merasa puas terhadap suatu produk atau jasa cenderung akan melakukan pembelian ulang atau kembali lagi untuk menggunakan jasa tersebut.