

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR UNIT TUMINTING

Feren Balango¹, Willem Gilbert Pomantow², Jemmry Recy Winokan³

Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 8152121

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email : : ferenbalango0@gmail.com, willempomantow@gmail.com
jemmrywinokan@gmail.com

ABSTRAK

Perbankan berusaha untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya untuk mengatasi persaingan di dunia perbankan yang semakin ketat. Bank harus memberikan layanan yang membuat nasabah merasa puas dengan fasilitasnya, pelayanan yang cepat dan teliti, beretika, dan sopan santun sehingga mereka dapat merasa nyaman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh aspek kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Tuminting. Jenis penelitian adalah kuantitatif. Metode penelitian ini menggunakan metode observasi, kuesioner, dan penelitian literatur. Sampel yang digunakan adalah sampel *purposive non-probability* dengan 44 responden. Analisisnya adalah analisis deskriptif. Uji validitas pada tingkat signifikan 0.05 menunjukkan 14 pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah valid dan 12 pertanyaan pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah valid. Hasil uji reliabilitas sebesar 0,7 yang berarti baik. Teknik analisis data menggunakan model regresi linear sederhana dengan rumus $Y = a + bX$. Hasil uji regresi linear sederhana dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai R Square sebesar 0,028 (0,28%) yang berarti terdapat pengaruh positif dari variabel Kualitas pelayanan terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Persamaan regresi diperoleh $Y = 33,13 + 0,18X$. Artinya apabila Kualitas Pelayanan ditingkatkan satu satuan akan meningkat dengan hasil nilai signifikasi sebesar 0,189 (<0.05) yang artinya bila nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan terdiri dari Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden pada masing-masing indikator kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau nasabah. Hasilnya menunjukkan bahwa rata-rata skor yang tertinggi adalah Emphaty (3,48), Responsiveness (3,38) dan Assurance (3,08) yang berarti tanggapan responden terhadap ketiga dimensi tersebut baik, sedangkan rata-rata skor terendah adalah Reliability (2,48), yang menunjukkan tanggapan responden terhadap kedua dimensi tersebut termasuk dalam kategori cukup baik. Dengan demikian PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Tuminting harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi Reliability. Jika Kualitas Pelayanan baik, maka akan mampu meningkatkan Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.*

Abstract

Banks are trying to increase customer satisfaction to overcome increasingly tight competition in the banking world. Banks must provide services that make customers feel satisfied with their facilities, fast and thorough service, ethics and courtesy so that they can feel comfortable. The aim of this research is to find out how much influence aspects of service quality have on the level of customer satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Tuminting Unit Office. The type of research is quantitative. This research method uses observation, questionnaires and literature research. The sample used was a non-probability purposive sample with 44 respondents. The analysis is descriptive analysis. The validity test at a significant level of 0.05 shows that 14 questions on the Service Quality (X) variable are valid and 12 questions on the Customer Satisfaction (Y) variable are valid. The reliability test results were 0.7, which means good. The data analysis technique uses a simple linear regression model with the formula $Y = a + bX$. The results of a simple linear regression test with a significance level of 5% obtained an R Square value of 0.028 (0.28%), which means there is a positive influence from the Service Quality variable on the Customer Satisfaction variable. The regression equation obtained is $Y = 33.13 + 0.18X$. This means that if the quality of service is increased by one unit, it will increase with a significance value of 0.189 (<0.05), which means that if the significance value is <0.05 then H_a is accepted and H_o is rejected. The research results show that service quality factors consisting of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, and Assurance have an influence on customer satisfaction. This can be seen from the percentage of respondents' answers to each indicator of the quality of service provided to customers or clients. The results show that the highest average scores are Emphaty (3.48), Responsiveness (3.38) and Assurance (3.08), which means that respondents' responses to these three dimensions are good, while the lowest average score is Reliability (2.48), which shows that respondents' responses to these two dimensions are included in the quite good category. Thus PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. The Tuminting Unit Office must improve and increase the quality of service, especially in the Reliability dimension. If service quality is good, it will be able to increase customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.

I. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, persaingan dan hambatan dalam dunia bisnis semakin hari semakin ketat. Perusahaan harus memiliki kemampuan untuk bekerja efektif dan memanfaatkan berbagai sumber daya yang mereka miliki. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah kualitas pelayanan.

Kegiatan perbankan telah mengalami perkembangan seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, perusahaan harus menyadari pentingnya gagasan lebih mementingkan nasabah. Gagasan ini menempatkan nasabah pada posisi yang lebih penting bagi perusahaan karena mereka dapat menjadi kunci kesuksesan perbankan. Kualitas pelayanan adalah strategi penting dalam persaingan yang harus diperhatikan perusahaan untuk mencapai keberhasilan, karena sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Perusahaan di sektor jasa, seperti bank, harus memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggannya jika perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Bank Rakyat Indonesia merupakan Lembaga yang bergerak dalam bidang jasa keuangan yang membantu pertumbuhan ekonomi masyarakat. Peningkatan kepuasan nasabah merupakan bagian penting dari kegiatan jasa yang dikelola oleh PT Bank BRI Unit TUMINTING. Pihak perbankan pada dasarnya terus berupaya meningkatkan kualitas layanan untuk membuat pelanggan merasa puas.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Nasabah tidak hanya menilai hasil jasa, tetapi juga proses pelayanan dan penyampaian. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dari pengguna jasa. Oleh karena itu kualitas pelayanan pada PT Bank BRI Unit TUMINTING haruslah baik dan ditingkatkan sehingga Bank dapat memberikan kualitas lebih tinggi dari pesaingnya. Target pelayanan pada dasarnya sederhana, yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Namun, meskipun sasarannya sederhana, pelaksanaannya tidak semudah yang diucapkan. karena prinsip kesopanan dan keramahan serta prinsip kehati-hatian diperlukan untuk memberikan layanan bank yang baik. Pelayanan perbankan yang dapat melampaui harapan pelanggan dianggap memiliki kualitas yang baik dan dapat memuaskan pelanggan.

Dunia perbankan menghadapi berbagai masalah saat menjalankan bisnis utamanya dan menawarkan jasa dari produknya. Ada masalah dengan ketersediaan produk karena tidak semua bank menawarkan produk yang sama untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, ada masalah dengan fasilitas peralatan kantor bank. Bahkan, perbankan menghadapi permasalahan dengan sumber daya manusia (SDM) yang kurang perhatian terhadap pelayanan kepada nasabah. Kemampuan memberikan pelayanan terbaik untuk kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor terpenting dalam menciptakan bisnis yang baik bagi perusahaan jasa seperti perbankan.

Ketika jumlah pelanggan perusahaan meningkat, pendapatan dan keuntungan perusahaan meningkat. Karena itu, Kantor BRI Unit Tuminting berusaha untuk melayani pelanggan dengan lebih baik dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Sampai saat ini jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing di dunia perbankan.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang ada, maka penulis merumuskan masalahnya, yaitu:

Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting.

c. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting.

II. KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk mengukur kualitas pelayanan suatu jasa, maka dapat dilihat dari 5 indikator berikut ini menurut Zeithaml dalam Rini (2019:12):

- 1). **Tangibles**, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2). **Reliability**, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3). **Responsiveness**, atau ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan, yang meliputi:
 - a. kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan,
 - b. kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan
 - c. penanganan keluhan pelanggan.
- 4). **Assurance**, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5). **Empathy**, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

c. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:228), Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima sesuai

dengan apa yang diharapkan. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.

d. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan

Berikut adalah variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dan Chandra *dalam* Iga Mawarni (2018:11), yaitu:

- a. Produk**, Kualitas produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan pelanggan dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Dasar penilaian terhadap produk, mutu, atau kualitas produk dan persediaan produk.
- b. Harga**, merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.
- c. Promosi**, yaitu mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada pelanggan sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah.
- d. Lokasi**, merupakan tempat atau bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan pelanggan. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.
- e. Pelayanan Karyawan**, merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam usaha memuaskan pelanggan. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.
- f. Fasilitas**, merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa pengantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan pelanggan. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.
- g. Suasana**, merupakan faktor pendukung, karena jika perusahaan mengesankan maka pelanggan mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.

III. METODE PENELITIAN

Adapun Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu, variabel yang mempengaruhi (variabel independent) dan variabel yang dipengaruhi (variabel dependent). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas (independent) terhadap Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat (dependent). Adapun Metode Penelitian yaitu Metode deskriptif (*Deskriptif*

Metode), Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*), dan Metode Penelitian Kepustakaan (*Library Research*).

a. Metode pengumpulan data

- 2) **Observasi**, yaitu teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.
- 3) **Kuesioner**, yaitu kumpulan pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang dalam hal ini disebut responden, dan cara jawab juga dilakukan dengan tertulis. Responden dalam penelitian ini yaitu para nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting.
- 4) **Kajian Pustaka**, yaitu penulis mencari referensi-referensi yang terkait dengan Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah. Dari sumber-sumber seperti buku - buku literatur melalui studi pustaka dan situs internet yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

b. Populasi Dan Sampel

Dalam penelitian ini, Populasi penelitian adalah 16.340 nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting. Dalam peneliti menggunakan metode *purposive sampling non probabilitas*. Besarnya sampel dinyatakan *representative* jika diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 16.340 nasabah dan presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,15, maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah **44,32 dan dibulatkan menjadi 44**. Jadi sampel pada penelitian ini diambil sebanyak 44 orang responden.

c. Metode Analisis

Untuk menganalisis pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) digunakan analisis korelasi dan regresi linier sederhana merupakan suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara beberapa variabel independen dengan beberapa variabel dependen. Proses data menggunakan program Software Komputer SPSS 26. SPSS (*Statistical Product and Service Solution*), merupakan paket program aplikasi komputer untuk menganalisis data statistik.

d. Hasil Uji Hipotesis

$H_0 : \beta > 0$ (Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting)

$H_a : \beta > 0$ (Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting)

Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Variabel Kualitas Pelayanan dengan t_{hitung} 1,098 lebih besar dari t_{tabel} 1,681 berarti variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Analisis Data

1. Deskriptif Statistik

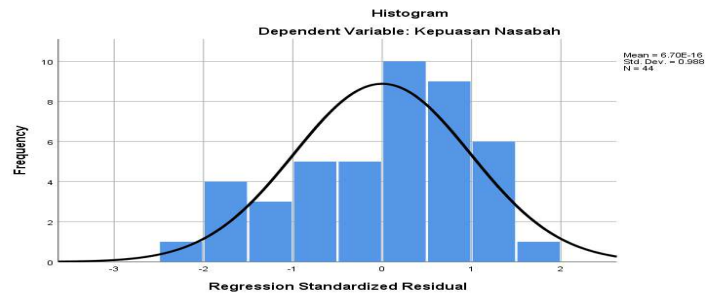
Analisis deskriptif statistik diperlukan untuk mengetahui bagaimana data penelitian untuk dua variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah tersebar. Sebelum melakukan analisis, maka terlebih dahulu variabel-variabel penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel. Data yang dikumpulkan dari 44 responden dideskripsikan dengan fasilitas Data *Analysis* Microsoft Excel. Tabel 1 berikut menunjukkan hasil analisis deskriptif:

Tabel 1
Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan (X) Dan Kepuasan Nasabah (Y)

Statistik Deskriptif	Kualitas Pelayanan (X1)	Kepuasan Nasabah (Y)
Mean	44,05	41,45
Standard Error	1,28	1,44
Median	44	43
Mode	49	44
Standard Deviation	8,46	9,56
Sample Variance	71,58	91,37
Kurtosis	-0,69	-0,28
Skewness	0,03	-0,36
Range	33	38
Minimum	28	19
Maximum	61	57
Sum	1938	1824
Count	44	44

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2023

2. Analisis Grafik



Gambar 1
Grafik Histogram Korelasi dan Regresi Sederhana
Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Nasabah(Y)

Berdasarkan gambar 1 diatas dapat dilihat bawah variabel Kepuasan Nasabah dan variabel Kualitas Pelayanan bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi sederhana layak digunakan untuk memprediksi Kualitas Pelayanan dalam penelitian diatas. Dari gambar 4.5 diatas terlihat membentuk pola linier dimana peningkatan variabel Kualitas Pelayanan (X) maupun Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting.

3. Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Sederhana

Tabel 2
Model Summery Korelasi dan Regresi Sederhana Kualitas Pelayanan (X)
Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.167
	Sig. (2-tailed)		.278
	N	44	44
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.167	1
	Sig. (2-tailed)	.278	
	N	44	44

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	109.707	1	109.707	1.206	.278 ^b
	Residual	3819.203	42	90.933		
	Total	3928.909	43			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33.139	7.706		4.300	.000
	Kualitas Pelayanan	.189	.172	.167	1.098	.278
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.167 ^a	.028	.005	9.536	.028	1.206	1	42	.278
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan									
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah									

Untuk memberikan gambaran mengenai hasil korelasi dan regresi antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam penelitian ini di dapat nilai koefisien korelasi $r = 0,167$ menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang lebih rendah dan kurang signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Nasabah pada PT Bank BRI Unit Tuminting. Nilai koefisien determinasi R Square yaitu $r^2 = 0,028$ menunjukkan bahwa variasi Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting. 0,28% dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 99,72% dipengaruhi faktor lain.

Persamaan regresi antar variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah adalah $Y = 33,13 + 0,18 X$ menunjukkan pengaruh yang positif. Hasil persamaan ini menunjukkan bahwa peningkatan Kepuasan Nasabah ditentukan oleh Kualitas Pelayanan pada PT Bank BRI Unit Tuminting dengan konstanta sebesar 33,139 dan Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan

sebesar 0,189 signifikan pada $\alpha = 0,05$ dengan nilai P yang sangat kecil. Jadi, apabila Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka satu satuan akan meningkat sebesar 0,189 satuan Kepuasan Nasabah pada PT Bank BRI Unit Tuminting. Sebaliknya, jika Kualitas Pelayanan dikurangi maka satu satuan akan menurun sebesar 0,189 satuan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting. *Intercept* yang dihasilkan dari hasil analisis sebesar 33,13.

4. Uji t Test Secara Parsial Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Untuk mengetahui serta menguji Hipotesis pertama dapat dilihat dari output SPSS Versi 26 sebagai berikut:

Tabel 3

Summary Output Coefficients Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Coefficients^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33.139	7.706		4.300	.000
	Kualitas Pelayanan	.189	.172	.167	1.098	.278

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Analisis Data SPSS tahun (2023)

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, di dapat nilai koefisien regresi untuk uji secara parsial variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). dengan menggunakan t-test, diperoleh nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan (X) Sebesar 1,098 sedangkan t tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikan 5% atau 0,05%) dan derajat bebasnya (df) = $N-2 = 44-2 = 42$ yaitu: N = Jumlah sampel dan 2 = jumlah variabel yang sebesar 1,098 Dengan demikian t hitung = 1,681 > t tabel = 1,098 dan nilai signifikansi sebesar 0,278 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Nasabah berpengaruh namun tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting sehingga hipotesis (H_0) diterima dan H_a ditolak, hipotesis ini telah teruji secara empiris.

b. Pembahasan

1. Gambaran Kualitas Pelayanan (X) pada PT Bank Rakya Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan hasil yang mereka dapatkan. Kualitas pelayanan yang didapatkan dari pengguna jasa tersebut adalah

hal yang terpenting. Dengan hal tersebut maka kualitas pelayanan haruslah baik dan ditingkatkan agar pelanggan atau nasabah mendapatkan kualitas yang maksimal dan sesuai harapan. Hal ini sejalan dengan pendapat Gronroos *dalam* Sunyoto dan Chandra (2013:284), kualitas pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan bagi para nasabah melalui pelayanan yang berkualitas. Namun belum sepenuhnya pelaksanaan kualitas pelayanan berjalan dengan baik di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting. Untuk itu peneliti ingin mengkaji serta menganalisis kualitas pelayanan melalui indikator: 1) Bukti Fisik (*Tangible*), 2) Keandalan (*Reliability*), 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), 4) Jaminan (*Assurance*), dan 5) Empati (*Emphaty*).

2. Gambaran Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting

Menciptakan kepuasan nasabah merupakan salah satu inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan maupun instansi. Kepuasan merupakan gambaran perbedaan antara harapan dan Kemampuan (yang diterima pelanggan). Apabila harapan tinggi, sementara Kemampuannya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai atau bahkan menimbulkan kekecewaan bagi pelanggan. Sebaliknya, apabila Kemampuan melebihi dari yang diharapkan, maka kepuasan akan meningkat. Karena harapan yang dimiliki pelanggan cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman pelanggan. Terciptanya kepuasan dihati pelanggan sangat bermanfaat bagi tumbuhnya loyalitas atau kesetiaan. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang diterimanya.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y)

Pelaksanaan kualitas pelayanan terhadap para pelanggan dimaksudkan agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan itu sendiri. Hal ini sejalan dengan pendapat Wickoff *dalam* Arief, 2007:188 mengungkapkan bahwa pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ketidakmampuan dalam memberikan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang selanjutnya akan menjadi penghambat bagi proses pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan perusahaan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia adalah untuk mendapatkan pelanggan yang setia melalui proses pemberian kualitas pelayanan.

Untuk membahas pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap peningkatan Kepuasan Nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Tuminting ternyata mempunyai nilai koefisien korelasi yang kuat terhadap hasil kepuasan nasabah. Dari hasil temuan penelitian dimana kualitas pelayanan masih ada yang kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari: 1) Fasilitas yang kurang memadai, 2) Karyawan tidak selalu berada ditempat saat diperlukan, 3) Kurangnya prosedur pengelolaan arsip, dan 4) Informasi yang disampaikan masih kurang jelas.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan tentang masalah dan tujuan penelitian, kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis jawaban responden total skor untuk variabel Kualitas Pelayanan pada PT Bank BRI Unit Tuminting Kualitas Pelayanan masih harus dimaksimalkan dan ditingkatkan lagi.
2. Pada uji t secara parsial nilai signifikasi sebesar $0,278 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan Kepuasan Nasabah dipengaruhi namun tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank BRI Unit Tuminting.
3. Nasabah belum merasa puas dengan fasilitas pada PT Bank BRI Unit Tuminting.
4. Kurangnya disiplin karyawan yang mengakibatkan pemberian pelayanan kurang maksimal sehingga membuat nasabah tidak merasa puas dengan pelayanan.

b. Saran

Berdasarkan temuan dan diskusi, serta rumusan masalah dan tujuan penelitian, Saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PT Bank BRI Unit Tuminting harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelayanan karyawan kepada nasabahnya agar nasabah merasa senang dan puas sehingga Perusahaan dapat mencapai tujuan dan mampu bersaing dengan bank lain.
2. Pimpinan sebaiknya selalu mengawasi karyawannya didalam bekerja karena jika pengawasan yang dilakukan pimpinan melemah maka instansi dalam mencapai target yang ditetapkan bisa terhambat.
3. Karyawan lebih bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberikan, integritas karyawan lebih ditingkatkan agar pekerjaan dapat sesuai dengan target yang akan dicapai.
4. Karyawan harus lebih disiplin dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sehingga prosedur pelayanan baik dan dapat memuaskan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hikmatul Bariroh. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membeli Konsumen Pada Minimarket Indomaret dan Minimarket Alfamart*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Liyas, Jeli Nata. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Perkreditan Rakyat*.
- Lorry Priska Klavert. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik*.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mawarni, Iga. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada RSDU dr. R. Soetrasno Rembang*. Semarang: Skripsi.
- Nasution, M. Nur. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurfadillah. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Ratulangi*.
- Riduwan. (2005). *Skala Pengukuran Variable Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Rini. 2019. Metode Penelitian Bisnis. (ed. 6). Sukoharjo: FEB UMS, 59-74
- Santi Budi Utami. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*.
- Sari, Intan. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Palembang*.
- Siregar, Sofyan. (2011). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Wijaya, Juhana. (2003). *Pelayanan Prima*. Bandung: Armico.