

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI KANTOR CABANG PEMBANTU PANGANDARAN DI KABUPATEN PANGANDARAN

Fian Adriansyah¹, Tatang Parjaman², R. Didi Djadjuli³

Universitas Galuh Ciamis^{1,2,3}

E-mail : fianardriansyah24021997@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) bagaimana tingkat kualitas pelayanan di Bank BNI Kcp. Pangandaran. (2) bagaimana tingkat kepuasan nasabah di Bank BNI Kcp. Pangandaran (3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Kcp. Pangandaran. Desain penelitian yaitu korelasional dengan metode kuantitatif. Unit analisis di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan kuesioner mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Teknik analisis datanya secara statistik untuk menguji instrumen penelitian, tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, korelasi kedua variabel, menguji hipotesis, hingga menghitung besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam kategori baik berdasarkan dimensi Tangible (Bukti fisik) dengan rata-rata 239, Reliability (Kehandalan) dengan rata-rata 341,5, Responsiveness (Daya tanggap) dengan rata-rata 383, tangibles of service dengan rata-rata 359,5 Assurance (Jaminan) dengan rata-rata 407, serta Emphaty (Empati) dengan rata-rata 407. Kepuasan nasabah dalam kategori baik berdasarkan dimensi Sistem Keluhan dan Saran dengan rata-rata 2324, Mystery Shopping dengan rata-rata 350,5, Lost Customer dengan rata-rata 382,5, Survei Kepuasan Pelanggan dengan rata-rata 360. Hasil korelasi product moment yaitu 0,73, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien determinasi diperoleh 43,3%. Uji hipotesis dengan tingkat keyakinan 95% pada $\alpha = 0,05$, dan $N=86$, diperoleh $t\ tabel = 1.660$ dan $t\ hitung = 8.569$, maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan ; Kepuasan Nasabah*

PENDAHULUAN

Meningkatnya intensitas keinginan pelanggan serta berusaha persaingan menuntut setiap pelaku dengan cara yang lebih unggul serta bisnis penginapan untuk lebih memuaskan daripada yang memperhatikan kebutuhan dan dilakukan oleh pihak pesaing lainnya.

Perusahaan dituntut untuk berlomba-lomba dalam menarik minat pelanggan untuk membeli dan memakai jasa perusahaan tersebut. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menarik minat pelanggan misalnya dengan melakukan promosi, memberikan hadiah, memasang iklan, dan sebagainya. Salah satu cara yang digunakan adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan sehingga dapat menimbulkan kepuasan pelanggan yang datang untuk bertransaksi. Bank BNI Kcp. Pangandaran merupakan salah satu perusahaan jasa (pelayanan) yang bertempat di jalan Merdeka nomor 144 Pangandaran Kabupaten Pangandaraan. Untuk memberikan kepuasan pelanggan yang datang untuk bertransaksi maka pihak bank BNI Kcp. Pangandaran berusaha untuk memberikan pelayanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan yang datang untuk bertransaksi. Namun demikian masih ada juga keluhan atau rasa kurang puas yang dialami oleh pelanggan.

Hal ini mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga dengan ketidakpuasan nasabah maka perlu dilakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, dimana hal ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah diantaranya :

1. Belum optimalnya pelayanan terhadap nasabah.
2. Kurang memberikan rasa keamanan bagi nasabah.

3. Nasabah berhenti menggunakan jasa Bank BNI Kcp. Pangandaran.

Masalah ketidakpuasan nasabah Bank BNI Kcp. Pangandaran di atas, diduga karena masih kurang baiknya kualitas pelayanan bagi nasabah Bank BNI Kcp. Pangandaran, berikut beberapa masalah dari kualitas pelayanan yang terjadi :

1. Kesiapan petugas dalam melayani nasabah.
2. Kepedulian petugas terhadap masalah nasabah.
3. Kehandalan petugas administrasi terhadap masalah nasabah.

Berdasarkan permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di Bank BNI Kcp. Pangandaran ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah di Bank BNI Kcp. Pangandaran ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Kcp. Pangandaran ?

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran.**

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan kegiatan yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk mendapatkan jawaban atas pemecahan

masalah dengan fenomena tertentu. Penelitian ini bersifat determinasi, sehingga jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory*.

Data kuantitatif adalah metode penelitian berdasarkan filosofi positivisme, digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan pengujian hipotesis (Sugiono, 2012:13).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang penting dalam penelitian, karena dengan tujuan untuk memperoleh data yang akurat dalam proses penelitian. Rully dan Poppy (2014:141) menyebutkan “Dilihat dari sumber maka

pengumpulan dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.” Teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Sumber primer

- Observasi

Dalam penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data dengan observasi dibutuhkan. Menurut (Sutrisno yang dikutip Sugiono, 2019:223). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan

tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiono, 2019:219).

- Wawancara

Wawancara dapat digunakan untuk menggali lebih dalam dari data yang diperoleh saat observasi sehingga tidak ada informasi yang terputus antara yang dilihat dengan yang didengar dan dicatat. Menurut (Sugiono 2019:214).

2. Sumber Sekunder

- Studi kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan data pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang diperoleh melalui literatur perpustakaan, majalah, surat kabar dan sumber lain yang dianggap relevan dengan topik penelitian.

- Internet

Data dari internet merupakan data pendukung dengan cara mencari data-data yang berhubungan dengan topik penelitian yang telah dipublikasikan di internet baik berbentuk jurnal maupun karya tulis.

Waktu penelitian yang akan dilakukan oleh penulis kurang lebih 8 bulan, terhitung mulai Bulan November 2022 sampai dengan Bulan Juni 2023, mulai dari tahap penajagan, pelaksanaan penelitian, sampai pada sidang skripsi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Rekapitulasi

a. Kualitas Pelayanan

Setelah penulis menganalisa sebanyak 15 (lima belas) pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran, selanjutnya penulis membuat rekapitulasi hasil jawaban responden.

Dari rekapitulasi jawaban angket untuk variabel kualitas pelayanan di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran diperoleh skor sebanyak 5.748, dengan ini rata-rata 383 yang diperoleh dari perhitungan berikut :

$$\begin{aligned} \text{Rata-Rata} &= \frac{\text{Total skor}}{\text{Jumlah Item Skor X}} \\ &= \frac{5,748}{15} \\ &= 383 \end{aligned}$$

Atau juga dipersentasekan akan diperoleh nilai sebesar :

$$\begin{aligned} \text{Persentase} &= \frac{\text{Skor rata-rata}}{\text{Skor ideal}} \times 100\% \\ &= \frac{383}{490} \times 100\% \\ &= 78,16\% \end{aligned}$$

Dari rekapitulasi hasil jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran, diperoleh skor sebesar 78,16 % termasuk tingkat pelaksanaan baik, artinya bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran sudah terlaksana dengan baik berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang Menurut Fandy

Tjiptono dan Anastasia Diana (2019:94).

b. Kepuasan Nasabah

Setelah penulis menganalisis sebanyak 12 (dua belas) pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan nasabah di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran, selanjutnya penulis membuat rekapitulasi hasil jawaban responden.

Dari rekapitulasi jawaban angket untuk variabel kepuasan nasabah di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran diperoleh skor sebanyak 4.263, dengan ini rata-rata 355 yang diperoleh dari perhitungan berikut :

$$\begin{aligned} \text{Rata-Rata} &= \frac{\text{Total skor}}{\text{Jumlah Item Skor X}} \\ &= \frac{4.263}{12} \\ &= 355 \end{aligned}$$

Atau jika dipersentasekan akan diperoleh nilai sebesar :

$$\begin{aligned} \text{Persentase} &= \frac{\text{Skor rata-rata}}{\text{Skor ideal}} \times 100\% \\ &= \frac{355}{490} \times 100\% \\ &= 72,45\% \end{aligned}$$

Dari rekapitulasi hasil jawaban responden untuk variabel (Y) kepuasan nasabah di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran, diperoleh skor sebesar 72,45 % termasuk tingkat pelaksanaan baik, artinya bahwa secara keseluruhan Kepuasan nasabah di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran sudah merasa puas dengan layanan yang berdasarkan 4

dimensi kepuasan pelanggan menurut Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2019:219).

2. Uji Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan nilai F hitung sebesar 73,436. Dengan tingkat keyakinan 95% $\alpha = 5\%$ df 1 (Jumlah variabel) 2-1 dan df (n-k-1) atau 98-1 =97 (n adalah jumlah variabel independen dan k adalah jumlah variabel dependen) cara ini untuk menghitung nilai $f_{table}=F_{inv}$ (0,05:1:98), hasil diperoleh untuk f_{table} sebesar 16.60. Dari uji F di atas dapat kita lihat F_{hitung} sebesar 73,436 dengan probabilitas 0,01, karena F_{hitung} 73,436 > F_{tabel} 16.60 dan probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran.

Nilai R, diperoleh hasil koefisien regresi antara variabel kualitas layanan (X) hanya memberikan kontribusi dalam mempengaruhi kepuasan nasabah (Y) sebesar 43,3% hal ini ditunjukkan dengan nilai R Square atau determinasi sebesar 0,43,3% (kontribusinya sebesar 0,433% X 100%). Hal ini memberikan informasi bahwa variabel kualitas Pelayanan (X) mempengaruhi terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Yaitu 43,3% sedangkan sisanya 56,7% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak diteliti.

3. Uji t (Uji Hipotesis)

Diketahui nilai constant (a) sebesar 8.755, sedangkan Kualitas Layanan (b/ Koefisien regresi) sebesar 0.594, sehingga persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 8.755 + 0.594$$

Dari hasil perhitungan pada table 4.35, dapat dinilai t hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 8.569. Hal ini berarti t hitung > t table. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa secara persial terdapat pengaruh signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang di lakukan sebelumnya, bahwa variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah(Y). Pembahasan hasil penelitian ini sebagai jawaban atas rumusan masalah. Hasil pengukuran secara statistik dapat di jelaskan pada variabel dibawah ini."Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran"

Hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa, koefisien regresi dari variabel Kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0.594. Hasil uji t memperoleh variabel Kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 8.569 dengan nilai signifikan < 0,05 sedangkan nilai t tabel sebesar 1.660 dengan nilai signifikan 0,001. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Dengan demikian hipotesis alternatif (Ha) yang telah dirumuskan oleh penulis yaitu “*Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran*” **diterima**

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Dalam kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, terdapat beberapa hal penting yang harus diperhatikan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien korelasi product moment sebesar 0,73. Hasil tersebut jika diinterpretasikan dengan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiono (2017) termasuk tingkat hubungan kuat, seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 1
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Nilai	Klasifikasi penilaian
0,00 – 0,19	Sangat rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,50 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

Sugiyono (2019)

Kotler & Keller (Tjiptono dan Chandra, 2016:125) mengatakan bahwa 'Kualitas jasa harus dimulai dari

kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa'.

Berdasarkan teori di atas, maka persepsi kepuasan pelanggan akan timbul sejak dimulainya pelayanan yang diberikan hingga pelayanan selesai dengan kualitas yang baik atau tidak. Teori tersebut membuktikan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bahkan untuk mengetahui kepuasan pelanggan pun dapat menggunakan survei terhadap kualitas pelayanan yang tersedia. Dengan hasil rekapitulasi jawaban responden terhadap kualitas pelayanan yang baik dengan skor rata-rata 383 dan kepuasan pelanggan yang baik pula dengan skor rata-rata 355. Maka menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,73 yang artinya adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran.

Dari perhitungan koefisien determinasi, diperoleh hasil sebesar 43,3% dengan kategori pengaruhnya rendah sekali. Sedangkan seharusnya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mencapai 100%. Tetapi hasil perhitungan koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 43,3% hal ini terjadi karena dari hasil jawaban responden terhadap kualitas pelayanan memperoleh 1 indikator dengan kategori sangat baik

yaitu indikator perlakuan yang baik. Ada 14 indikator dengan kategori baik yaitu pada indikator fasilitas gedung pelayanan, lokasi yang tidak terlalu jauh bagi nasabah, alat dan perlengkapan yang digunakan, harapan nasabah, memberikan pelayanan yang sama bagi nasabah, keramahan petugas, memberikan solusi bagi masalah nasabah, Membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, Memahami produk yang benar, sopan dalam memberikan pelayanan, memberikan rasa kepercayaan bagi nasabah, memahami kebutuhan spesifik konsumen, memberikan waktu pengoperasian yang nyaman, perlakuan yang baik. Sedangkan sisanya sebesar 56,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti budaya organisasi, kinerja karyawan, dan faktor lainnya.

Dari hasil jawaban kualitas pelayanan yang telah di uraikan,hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Amstrong (1996) bahwa 'Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan pelanggan juga semakin tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran, selanjutnya penulis mencoba menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran, telah terlaksana dengan baik. Apabila dipersentasekan diperoleh skor rata-rata sebesar 383 dan berada pada kategori baik. Apabila dipersentasekan diperoleh hasil sebesar 78,16% yang termasuk pada tingkat pelaksanaan baik. Artinya kualitas pelayanan di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran sudah terlaksana dengan baik berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Anastasia Diana (20219:155).
2. Kepuasan nasabah di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran telah terlaksana dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan perolehan skor rata-rata sebesar 355 dan pada kategori baik. Apabila dipersentasekan diperoleh hasil sebesar 72,25% yang termasuk pada tingkat pelaksanaan baik. Artinya kepuasan nasabah di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran sudah terlaksana dengan baik berdasarkan 4 dimensi kepuasan nasabah menurut Tjiptono dan Gregorius Chandra (2020:219).
3. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi product moment diperoleh nilai sebesar 0,73 termasuk dalam hubungan kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dalam

pelayanan nasabah di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran. Sedangkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 43,3% dan termasuk pada pengaruh yang rendah sekali. Untuk menguji hipotesis dengan tingkat keyakinan 95% pada $\alpha = 0,05$, dan $N = 98$, diperoleh $t_{tabel} = 1,66,055$. Karena $t_{hitung} = 78,68 >$ dari t_{tabel} sebesar $1,66,055$, maka hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian hipotesis alternatif (H_a) yang telah dirumuskan oleh penulis yaitu “*Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Kcp. Pangandaran di Kabupaten Pangandaran.*” diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, pemasaran jasa (Yogyakarta: Andi, 2014), 354., Bandung.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Diana Anastasia (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy & dan Gregorius Chandra (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta : Andi.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2018. *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Sugiono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.