

The Effect Of Service Quslity On Customer Statisfaction At Bank BJB Fruit Stone Brsnch

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BJB Cabang Buah Batu

Camelia Br Barus^{1*}, Muthmainnah²

Politeknik Piksi Ganesha^{1,2}

Piksi.cameliabrbarus.19404101@gmail.com¹, muthmainnahmasnaya@gmail.com²

*Corresponding Author

ABSTRACT

The research aims to determine the effect of customer satisfaction. The research method uses quantitative methods and the resulting sample is 212 respondents. By using a simple regression analysis test using the SPSS 2022 tool. The results for this study, on service quality customer satisfaction with a coefficient of determination of 81.2%.

Keywords: *Quality Of Service, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian bertujuan agar mengetahui pengaruh kepuasan nasabah, Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif serta sampel yang dihasilkanebanyak 212 responden. Dengan menggunakan pengujian analisis regresi sederhana memakai alat bantu SPSS 2022. Hasil untukpenelitian ini,pada kualitas pelayanan kepuasan nasabah dengan koefisien determinasi sebesar 81,2%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

1. Pendahuluan

Pada saat ini perbankan sedang menghadapikemajuan yang sungguh cepat, sampai menyebabkan pesaing yang sangat ketat dalam mencari nasabah.Maka dari itu di butuhkan pelayanan yang berkualitas serta memberikan kepuasan kepada nasabah agar nasabah perbankan menjadi customer setia dengan tidak berganti pada bank yang sejenis.Untuk mempertahankan citra positif bank di mata masyarakat maka seluruh pihak bank harus memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas Pelayanan ialahkuncipertamaagartahu bagaimana tingkat kepuasan customer,kualitas pelayanan bank bisadibilang baik jika dapatmempersiapkan barang dan jasa yang di inginkan oleh nasabah. MenurutKeller (Keller, 2016),kualitas Pelayanan adalahmodel yang membandingkan layanan yang diharapkan konsumen dengan apa yang sebenarnya mereka terima atau alami untuk menentukan situasi konsumen seperti ekspektasi layanan berdasarkan pengalaman sebelumnya, dari mulut ke mulut, dan iklan.Dalam perbankan kepuasan nasabah menjadi tanggung jawab semua pihak Bank BJB Cabang Buah Batu.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting juga,menurutZeithaml dan Berry (Berry,2013)terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*),ketanggapan (*responsivenees*), perhatian (*empaty*), jaminan (*assuarance*) dan kemampuan (*tangible*)

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank akan mempengaruhi kepuasan nasabah karena kepuasan tersebut sangat penting. Kepuasan yang di peroleh oleh nasabah akan menjadi daya saing yang sangat mempengaruhi kepuasan yang di dapat oleh nasabah.Menurut Kotler dan Keller (Kotler,2018) kepuasan nasabah ialah emosi kebahagiaan dankegagalan seorang yang dibawa dengan menyamakan kinerja aktual atau hasil produk dengan harapan. dan mereka mampu mengomunikasikan apa dan bagaimana yang mereka

butuhkan. Kepuasan nasabah adalah evaluasi untuk setiap elemen setelah nasabah mendapat pelayanan yang di harapkan.

Bank BJB Cabang Buah Batu senantiasa berupaya unrtuk memberikan kepuasan bagi nasabah. Sayangnya menurut penelitian Adrinzas (Adrinzaz, 2019) kepuasan nasabah bank BJB Cabang Buah Batu kurang memuaskan, hal tersebut di karenakan pelayanan yang diberikan kurang bisa menyakinkan nasabahnya. Data tersebut di dapat dari 125 nasabah datang sertamelaksanakan transaksi di Bank tersebut. Dari 125 nasabah tersebut ternyata rata-rata respondent dari skala 1-5 mendapat 3,18 atau cukup setuju bahwa karyawan Bank BJB Cabang Buah Batu masih lambat dalam memproses kredit dan 3,56 menyatakan bahwa karyawan Bank tersebut kurang terampil untuk mengerti keinginan nasabah. Maka karenanya peneliti merasa perlu melakukan penelitian ulang mengenai "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA DI BANK BJB CABANG BUAH BATU". Untuk melihat adakah perbedaan dengan penelitian sebelumnya dan bagaimana pengaruh nya terhadap kepuasan nasabah.

2. Tinjauan Pustaka Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (Kotler, 2019), kualitas pelayanan merupakan wadah penilaian pelanggan pada peningkatan pelayanan yang di inginkan. Kualitas pelayanan bisa kita ketahui melalui cara menyamakan harapan konsumen dan pelayanan sesuai yang di dapatkan oleh nasabah atau yang diterima. Jika jasa yang diharapkan oleh nasabah sesuai dengan yang diinginkan atau diatas di harapkan jadi kualitas pelayanan dapat di katakan sangat ramah. Begitu juga ketika kualitas yang di inginkan bawah maka di katakan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan buruk.

Kotler (Kotler, 2019), mengatakan kepuasan nasabah dapat terjadi setelah atau sebelum pembelian, maka biasanya layanan berkualitas tinggi pasti mendapatkan kepuasan yang sangat tinggi terhadap konsumen. Dari yang di bahas di atas maka mengambil kesimpulan kualitas pelayanan adalah bentuk kegiatan bank untuk dapat memberikan keinginan dan ekspektasi para nasabahnya.

Menurut Lewis & Tjiptono dalam Chandra (Chandra, 2005) kualitas layanan merupakan seberapa baik pelayanan yang dilakukannya kepada harapan nasabah. pelayanan adalah kegiatan untuk membantu atau menyiapkan atau mengurus hal – hal yang diperlukan nasabah. pelayanan dapat dinilai sebelum dan setelah transaksi. Memang dasarnya layanan yang memiliki kualitas yang bagus pasti mendapatkan kepuasan maksimal.

Salah satu kualitas pelayanan yang banyak di jadikan acuan oleh beberapa perusahaan yaitu *service quality* yang diluaskan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Berry, 2013) Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi yaitu sebagai berikut.

1. *Reliability* atau Keandalan adalah keinginan agar memberikan layanan dengan cepat dan akurat. Dalam hal penyampaian, pelayanan, penyelesaian masalah, dan harga, pelaku usaha dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
2. *Responsiveness*, atau ketanggapan adalah kapasitas yang menolong konsumen serta mengusulkan pelayanan yang cepat serta sesuai demi memberi mereka keterangan yang nyata dan benar.
3. *Empaty*, ialah memberi konsumen perhatian tulus serta individual dan layanan mandiri sambil berusaha memahami kebutuhan mereka. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan nasabah secara spesifik.
4. *Anssuarance* atau jaminan yaitu kesopanan yang diberikan pegawai kepada nasabah untuk memberikan rasa percaya para nasabah terhadap pihak bank.
5. *Tangible* yaitu kapasitas bisnis untuk menunjukkan kepada klien seberapa jauh jangkauannya. dalam bentuk bangunan fisik dan infrastruktur organisasi, tampilan dan

kemampuan fungsionalnya, dan keadaan lingkungan terdekatnya atau bisa juga disebut buktinya pelayanan yang diberikan.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan pendapat nasabah yang ingin harapan nasaba telah diwujudkan. Kepuasan nasabah sangat berpengaruh dalam perkembangan suatu perusahaan. Ketika nasabah mendapat pelayanan yang memuaskan akan membawa dampak dan citra positif bagi perusahaan. Berikut ini dampak positif yang akan didapatkan.

1. Nasabah bertambah
2. Berpotensi menjadi nasabah tetap
3. Menjadi sumber pendapatan ke depannya melalui biaya transaksi ke depannya.
4. Laba yang diterima meningkat

Kepuasan nasabah adalah intensitas emosi seorang nasabah menyamakan kinerja dan hasil yang disiapkannya serta yang diantisipasi. Ada beberapa penyebab yang harus diperhatikan perusahaan (Lupoyoadi, 2001) antara lain :

1. Kualitas produk, nasabah menjadi puas jika yang diberikan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, adalah nasabah merasa terpenuhi jika pelayanan yang diberikan bagus dan sepadan yang di harapkan.
3. Harga, adalah jika produk yang di tawarkan memiliki kualitas bagus dan harga yang relative masih terjangkau.
4. Biaya, adalah konsumen tidak mengeluarkan biaya yang banyak untuk mendapatkan jasa dan produk yang di harapkan nasabah.
5. Emosi, yaitu pola reaksi yang diberikan pegawai pada pelanggan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang bagus serta berkualitas.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, menurut Sugiyono (Sugiyono, 2018) Data penelitian ini memakai angka-angka untuk dinilai dengan statistika menjadi alat tes matematika, berhubungan pada masalah yang sedang dipelajari agar dapat suatu kesimpulan.

POPULASI

Populasi adalah hal-hal atau topik yang memenuhi kriteria yang peneliti tetapkan untuk diteliti sehingga dapat ditarik kesimpulan. Populasi untuk penelitian yaitu nasabah Bank BJB Cabang Buah Batu yang berjumlah 452 nasabah

SAMPEL

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2017) sampel adalah subset pada populasi untuk menjadi data penelitian, dengan populasi yang terdiri pada orang-orang untuk membentuk populasi. Untuk menghitung jumlah sampel memakai rumus Slovin.

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

Penjelasan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (0.05)

maka :

$$n = 452 / (1 + (452 \times 0.05)^2)$$

$$n = 452 / (1 + (452 \times 0.0025))$$

$$n = 452 / (1 + 1,13)$$

n=452/2,13

n=212

Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 212 responden.

Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dikerjakan di Bank BJB Cabang Buah Batu dan bertempat di Jl. Buah Batu No.254, Cijagra, Kecamatan Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40265

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data primer yang dilakukan mempunyai dua metode yang dipakai mengumpulkan data, pertama memakai *google form* dan yang kedua membagikan angket kepada nasabah Bank BJB Cabang Buah Batu dan penyebaran *google form* dengan membagikan kepada group nasabah. Dengan variabel X (Kualitas pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan nasabah) hal tersebut dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap nasabah.

Pengukuran variabel X dan variabel Y memakai skala likert dengan 4 skala, serta penilaian skor 1-4, yaitu sebagai berikut:

Alternatif jawaban sangat puas	:4
Alternatif jawaban puas	:3
Alternatif jawaban tidak puas	:2
Alternatif jawaban sangat tidak puas	:1

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipakai adalah regresi linear sederhana dengan di bantu oleh IBM SPSS 22. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa Variabel bebas, juga dikenal sebagai variabel bebas, ialah faktor yang berpengaruh, mengakibatkan pergantian, atau adanya variabel lain. Tetapi pada variabel terikat atau bisa disebut dependen ialah variabel yang mempengaruhi dan bisa jadi akibat. Sehingga variabel X (Pengaruh kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan nasabah)

$$Y=a+Bx$$

Keterangan:

X=Variabel dependen (Pengaruh kualitas Pelayanan)

Y=Variabel independen (Kepuasan nasabah)

a=Konstanta

b=Koefisien regresi

Hipotesis Penelitian

H0=0 Tidak dapat pengaruh terhadap X

H1=Ada pengaruh pada variabel Y

Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Kualitas pelayanan(x)	Kehandalan
	Ketanggapan
	Perhatian
	Jaminan
	Kemampuan
Kepuasan (Y)	Kualitas produk
	Kualitas pelayanan
	Harga

	Biaya
	Emosi

4. Hasil Dan Pembahasan

Uji validitas

Ghozali (Ghozali,2018), mengatakan bahwa uji validitas dipakai untuk valid tidaknya pada pernyataan. tingkat signifikansi 5% maka di peroleh nilai R.tabel 0.181. Dengan dasar simpulan jika R.hitung > t.tabel di nyatakan valid, dan juga jika R.hitung < t.tabel di nyatakan tidak valid.

Tabel 1. Uji Validitas Bauran Promosi (X)

Kode item pernyataan	R.hitung	t.tabel	Hasil
X1	0,659		
X2	0,753		
X3	0,712		
X4	0,789		
X5	0,595		
X6	0,600		
X7	0,679		
X8	0,805		
X9	0,740		
X10	0,732	0,181	VALID
X11	0,609		
X12	0,753		
X13	0,735		
X14	0,790		
X15	0,628		
X16	0,764		
X17	0,739		
X18	0,653		
X19	0,745		
X20	0,776		
X21	0,545		
X22	0,769	0,181	VALID
X23	0,620		
X24	0,765		
X25	0,737		

Uji validitas pada variabel kualitas pelayanan di nyatakan valid karena R.hitung > t.tabel.

Tabel 2. Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)

Kode item pernyataan	R.hitung	t.tabel	Hasil
X1	0,734		
X2	0,792	0,181	VALID

X3	0,731
X4	0,594
X5	0,833
X6	0,692
X7	0,764
X8	0,753
X9	0,674
X10	0,731
X11	0,711
X12	0,747
X13	0,712
X14	0,722
X15	0,672
X16	0,75
X17	0,721
X18	0,792
X19	0,748
X20	0,753
X21	0,828
X22	0,815
X23	0,831
X24	0,751
X25	0,761

Uji validitas pada variabel kepuasan nasabah di nyatakan semua item valid karena $R_{hitung} > t_{tabel}$. sehingga dapat di simpulkan data kueioner pada variabel Y dinyatakan sah atau valid.

Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (Sugiyono,2018) Mengatakan uji reliabilitas ialah sejauh mana pengukuran yang dilakukan pada hal serupapasti dapat hasil yang serupa juga. Dapat disebutkan reliable jika nilai *cronbach alpha* > 0,60 maka bisa disebut reliabel.

Tabel 3. Uji Reabilitas X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,958	25

Tabel 4. Uji Reabilitas Y

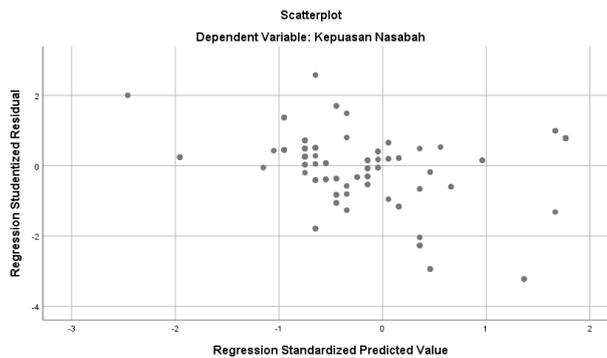
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,966	25

Sesuai dengan hasil diatas Cronbach’s Alpha variabel (X) kualitas pelayanan serta variabel (Y) lebih daripada t.tabel yaitu 0,60 sehingga dapat di nyatakan bahwa kuesioner reliable dan layak digunakan sebagai alat ukur.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (Ghozali,2017) heteroskedastisitas menandakan bahwa model regresi memiliki versi variabel berbeda dengan yang lain. Homoskedastisitas ialahjika terjadidisaatberbagai variabel dalam model regresi mempunyai nilai sama.Model regresi yang bagusmerupakan homoskedatisitas memakai uji glejser pada ketentuan dibawah ini :

- signifikansi > 0,05 data tidak terjadinya heteroskedastisitas.
- signifikansi < 0,05 data tidak terjadinya heteroskedastisitas.



Gambar 1.

Berdasarkan gambar diatas didapat nilai person 0,901 korelasi sempurna, nilai sig 5%=0,181 .0,901>0,181 maka dapat disimpulkan saling berhubungan.

Uji hipotesis penelitian

Uji regresi linear sederhana

Menurut Sugiyono, analisis regresi linearsederhana adalah suatu alat agarmenguraikanmemperkirakan pengaruh antara variabel (X) dan variabel terikat (Y) (Sugiyono, 2018).

Tabel 6. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,656	2,510		2,253	,025
Kualitas Pelayanan	,910	,030	,901	30,084	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil data yang dilakukan nilai konstanta (a) sebanyak 5,656 sedangkan nilai koefisien regresinya (b) sebesar 0,910, maka persamaan regresinya:

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 5,656 + 0,910 X$$

$$Y = 7,566$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas diketahui:

Setiap penambahan 1% nilai kepuasan nasabah bertambah 5,656Arah pengaruh variabel X dengan variabel Y ialah positif karena koefisien regresinya positif. Hal ini serupa yang dilakukan penelitianoleh Subagja A.D Hanifah(Hanifah ,2019),yang mengatakan kualitas pelayanan customer servicepengaruh positif pada kepuasan nasabah.

Uji T

Uji T digunakan agar untuk memahami pengaruh dari variabel independen dan variabel dependen (Ghozali, 2018).

T tabel dalam penelitian ini sebagai berikut.

$$\begin{aligned} T \text{ tabel} &= (a/2 : n-k-1) \\ &= (0,05/2 : 212-1-1) \\ &= (0,025 : 210) \\ &= 1,999 \end{aligned}$$

Pada table 6 diketahui nilai t. hitung yaitu 30,084 > t. tabel 1,999) dan tingkat signifikan yaitu 0.000 yang dikatakan 0,000 < 0,05, jadi H0 ditolak serta H1 diterima, jadi disimpulkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh pada variabel kepuasan nasabah.

Uji koefisien determinasi

Tabel 7

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,901 ^a	,812	,811	4,36433

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Pada table diatas didapatkan koefisien determinasi (RSquare) sebanyak 0,812 , yang memberikan pemahaman bahwa pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah adalah sebesar 81,2% dengan sisa 18,8% dipengaruhi variabel yang tidak diteliti.

5. Penutup

Kesimpulan

1. Setiap penambahan 1% nilai kepuasan nasabah bertambah 5,656. Koefisien regresi diatas bernilai positif maka disimpulkan pengaruh variabel X pada variabel Y ialah positif.
2. Dalam variabel kualitas pelayanan mempengaruhi pada variabel kepuasan nasabah.
3. Kefisien determinasi (RSquare) sebesar 0,812 , yang memiliki pemahaman bahwa pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah ialah sebesar 81,2%

Daftar pustaka

- Adrianza, M. L. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR (Studi Kasus Pada Bank BJB Kantor Cabang Buah Batu)* .
- Chandra, G., & Tjiptono, F. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. (2019). *Marketing 4.0* . PT Gramedia pustaka utama.
- Kotler, P. ., & K. L. K. (2018). *Marketing Management Edisi (13th ed.)*. Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen, Edition (15th ed.)*. Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Salemba Empat.
- Subagja, A. D., & Hanifah. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB Cabang Subang*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management*. CV: Andi Offset.