

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK SUMSEL BABEL KANTOR KAS BINA DARMA PALEMBANG

*Malino Anggri*  
Universitas Bina Darma  
Email: malino.anggri@yahoo.com

*Heriyanto*  
Universitas Bina Darma  
Email: heriyanto@binadarma.ac.id

### **Abstract**

*The Effect of Service Quality on Customer Level at Bank Sumsel Babel Cash Office of Bina Darma Palembang. This study aims to determine the effect of service quality on customers at Bank Sumsel Babel Cash Office of Bina Darma Palembang. The type of research used is descriptive quantitative. The processed data is the result of distributing questionnaires to customers at Bank Sumsel Babel Cash Office of Bina Darma Palembang. By using a population of 100 people and a sample of 98. The data analysis technique used is simple linear regression. To explain the description of research related to the hypothesis by using the analysis: Validity Test, Reliability Test, T Test (partial). Based on the results of the study that the influence of service quality has a significant effect on customers at Bank Sumsel Babel Cash Office Bina Darma Palembang. These results are shown by simple linear regression equation analysis as follows: The regression results can be seen that, the regression coefficient of the service quality variable (X) is 0.841. The results of the t test obtained that the service quality variable (X) was 2,963 with a significant value  $<0.05$  while the t table value was 1.660 with a significant value of 0.000. This means that  $t \text{ count} > t \text{ table}$ .*

**Keywords:** *Quality of service and customer satisfaction*

### **Abstrak**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Bina Darma Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Bina Darma Palembang. Jenis penelitian yang di gunakan adalah Deskriptif Kuantitatif. Data yang di olah adalah hasil dari penyebaran kuesioner kepada nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Bina Darma Palembang. Dengan menggunakan populasi sebanyak 100 orang dan sampel sebanyak 98. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Untuk menjelaskan deskripsi penelitian yang berkaitan dengan Hipotesis dengan menggunakan analisis: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji T (parsial). Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Bina Darma Palembang. Hasil tersebut ditunjukkan dengan persamaan analisis regresi linear sederhana sebagai berikut: Hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa, koefisien regresi dari variable kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,841. Hasil uji t memperoleh variable kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 2,963 dengan nilai signifikan  $< 0,05$  sedangkan nilai t table sebesar 1,660 dengan nilai signifikan 0,000. Hal ini berarti  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ .

**Kata kunci:** Kualitas layanan dan Kepuasan nasabah

### **1. Pendahuluan**

Kualitas pelayanan merupakan hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa karena dengan kualitas pelayanan pada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kerja yang telah dicapai. Kualitas

pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta keterampilan penyampaian untuk memenuhi harapan pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, karena sering kali konsumen yang merasa puas akan cenderung lebih loyal terhadap perusahaan orientasi perusahaan adalah menghasilkan pelayanan yang berkualitas untuk konsumen. Pelayanan adalah salah satu strategi yang penting walaupun kadang-kadang diabaikan. Maka dari itu penting bagi perusahaan untuk dapat menarik pelanggan dengan cara memenuhi kebutuhan pelanggan serta memuaskan mereka. Jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, ditandai dengan munculnya berbagai macam perusahaan dalam bentuk lembaga keuangan Islam maka hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan nasabah dalam menerima pelayanan agar dapat bertahan dan pada akhirnya akan menarik minat nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan tersebut. Sehingga lembaga keuangan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan menjadi prioritas utama bagi lembaga keuangan pada saat ini, khususnya menjadi tolak ukur keunggulan daya saing antar Bank dan pesaing lainnya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh performa produk atau jasa yang memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Kotler dan Armstrong (2018), mendefinisikan bahwa kepuasan merupakan tingkat sejauh mana kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Jika kinerja produk atau jasa lebih kecil dari harapan, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen merasa sangat puas atau sangat senang.

Bank Sumsel Babel Kantor Kas Bina Darma Palembang adalah salah satu lembaga keuangan yang harus selalu menyiapkan diri menghadapi para pesaing. Semakin banyaknya tumbuh lembaga keuangan, maka semakin besar pula persaingan yang dihadapi oleh Bank Sumsel Babel Kantor Kas Bina Darma Palembang. Perkembangan dan persaingan yang semakin ketat mengharuskan Bank Sumsel Babel Kantor Kas Bina Darma Palembang untuk terus berinovasi dan memberikan kepuasan kepada nasabah agar mereka semakin merasa puas. Bank Sumsel Babel Kantor Kas Bina Darma Palembang merupakan perusahaan di bidang jasa keuangan yang belum terlalu berkembang, sehingga perusahaan memerlukan suatu langkah yang tepat untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya. Oleh sebab itu penulis memilih Bank Sumsel Babel Kantor Kas Bina Darma Palembang sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan suatu manfaat bagi kemajuan Bank Sumsel Babel Kantor Kas Bina Darma Palembang dari hasil penelitian yang dilakukan.

## **2. Kajian Pustaka**

### **2.1 Pengertian Bank**

Bank merupakan tempat dimana orang-orang bisa melakukan transaksi yang ingin dilakukan oleh nasabah berupa transaksi penyimpanan uang, pembukaan buku

rekening untuk nasabah baru, mencetak rekening Koran maupun transaksi lainnya. Disamping itu juga, bank dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang, menukarkan uang, dan memindahkan uang (Transfer) atau menerima segala bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

## 2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan suatu kondisi yang berpengaruh dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dengan adanya kualitas tersebut maka nasabah akan merasa nyaman dan puas pada saat melakukan transaksi dibank tersebut.

## 2.3 Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono (2019:146) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (2018:39) kepuasan merupakan tingkat sejauh mana kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Jika kinerja produk atau jasa lebih kecil dari harapan, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen merasa sangat puas atau sangat senang.

## 2.4 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono (2019:369), untuk mengukur Kepuasan nasabah ada empat metode yaitu sebagai berikut. Sistem keluhan dan saran setiap perusahaan yang berpusat pada nasabah hendaknya memberi kesempatan kepada nasabahnya untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran kepada perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai media seperti kotak saran, telepon layanan konsumen, dan kartu komentar. *Ghost* atau *Mystery shopping* *Ghost* atau *Mystery shopping* dilakukan dengan cara menerapkan beberapa orang untuk bertindak menjadi nasabah yang potensial perusahaan dan pesaing. *Lost customer analysis* Perusahaan setidaknya menghubungi dan menanyakan kepada nasabah yang telah berhenti membeli produk atau jasa dan beralih kepada pesaing, agar perusahaan dalam mengetahui permasalahan dan dapat segera memperbaikinya. Survei kepuasan nasabah Sebagian besar perusahaan melakukan penelitian melalui survei untuk mengukur kepuasan nasabah.

## 2.5 Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan menurut Kotler yang dikutip Fandy Tjiptono (2019:104), yaitu System Keluhan dan aran, Survei Kepuasan Nasabah, *Ghost Shopping*, dan *Lost Customer Analysis*.

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1 Pengumpulan Data

Adapun Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuesioner

#### 3.2 Metode Analisis Data

Untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan maka dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data sebagai berikut:

1. Uji Kualitas Data
2. Uji Asumsi Klasik
3. Uji Normalitas
4. Uji Analisis

### 4 Hasil dan Pembahasan

Tabel 1

Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X)

No. Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,546	0,3338	Valid
2	0,469	0,3338	Valid
3	0,589	0,3338	Valid
4	0,607	0,3338	Valid
5	0,665	0,3338	Valid
6	0,623	0,3338	Valid
7	0,679	0,3338	Valid
8	0,662	0,3338	Valid
9	0,635	0,3338	Valid
10	0,455	0,3338	Valid

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki kriteria valid pada semua pernyataan berdasarkan kriteria  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,3338.

Tabel 2

Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No. Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,758	0,3338	Valid
2	0,736	0,3338	Valid
3	0,479	0,3338	Valid
4	0,643	0,3338	Valid
5	0,505	0,3338	Valid
6	0,338	0,3338	Valid
7	0,347	0,3338	Valid

8	0,387	0,3338	Valid
9	0,505	0,3338	Valid
10	0,552	0,3338	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah memiliki kriteria Valid pada semua item pertanyaan berdasarkan kriteria  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,3338.

Tabel 3

Hasil Reabilitas Kualitas Layanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,778	10

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Tabel diatas menunjukkan nilai cronbach's alpha atas variabel Kualitas layanan sebesar 0,778. Dengan demikian bahwa pertanyaan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,5.

Tabel 4

Hasil Reabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,662	10

Sumber : Data Diolah, 2022

Tabel diatas menunjukkan nilai cronbach's alpha atas variabel Kepuasan Nasabah sebesar 0,662. Dengan demikian bahwa pertanyaan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,5.

Uji normalitas dilakukan dengan data masing-masing variabel untuk mengetahui apakah data populasi tersebut terdistribusi normal atau tidak. Pengujian pernyataan ini dilakukan melakukan uji One-Sample Kolmogorov Smirnov. Normalitas distribusi data dapat dihitung berdasarkan nilai Asymtatic Significant dengan menggunakan taraf signifikan 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 5% atau 0,05. Hasil uji normalitas disajikan dalam tabel di bawah berikut ini :

Tabel 5

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,99330292

Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,086
	Negative	-,073
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Dari tabel diatas, terlihat bahwa Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,200. Lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengembalian keputusan dalam Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test dapat disimpulkan bahwa data berdistribusinormal.

Uji Heteroskedastisitas untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan varian dan residual dari pengamatan yang dilakukan. Pada regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode uji glejser. Jika nilai absolute residual yang didapat lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Untuk hasil pengujian pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6  
Uji Heteroskedastisitas  
Glejser

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,642	2,111		1,725	,094
	X	-,032	,055	-,100	-,577	,568

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Disiplin Kerja (X) adalah 0,568 yang berarti lebih besar dari 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji glejser dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Analisis regresi sederhana dimaksud untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada bank Sumsel Babel Cabang kantor kas Bina Darma Palembang. Adapun persamaan yang digunakan pada regresi linier sederhana.

$$Y = a + bX + e$$

Analisis regresi linear sederhana menggunakan bantuan program SPSS analisis selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 7  
Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,976	3,758		5,315	,000
	X	,467	,098	,637	4,741	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Hasil perhitungan SPSS menunjukkan bahwa bentuk pengaruh variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh koefisien regresi linear sederhana penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 19,976 + 0,467 X + e$$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa

### 1. Nilai a = 19,976

Artinya bahwa jika tidak ada pengaruh kualitas layanan (X) maka nilai konsisten kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 19,976. Nilai b = 0,467 Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat kualitas layanan (X) maka nilai konsisten kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,467.

Tabel 8  
Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	207,536	1	207,536	22,482	,000 <sup>b</sup>
	Residual	304,635	33	9,231		
	Total	512,171	34			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Dari hasil output pada tabel diatas diketahui nilai F hitung yang diperoleh sebesar 22,482 dengan nilai sig. 0,000. Untuk menentukan nilai F tabel dengan melihat pada tabel statistik pada tingkat sig. 0,05 dengan df = n-k-1 (35-1-1=33) maka hasil yang diperoleh untuk F tabel yaitu sebesar 4,14. Dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $22,482 > 4,14$  dan sig. lebih kecil  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Artinya bahwa kepuasan nasabah berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Tabel 9  
 Uji t (Uji Hipotesis)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,976	3,758		5,315	,000
	X	,467	,098	,637	4,741	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Ho = Tidak Ada Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Ha = Ada Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel di atas dengan menggunakan alat statistik didapatkan nilai t hitung sebesar 4,741 dengan nilai sig. sebesar 0,000 t tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada sig. 0,05 dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  ( $35-1-1=33$ ) maka hasil yang diperoleh untuk t tabel yaitu sebesar 1,69236 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $4,741 > 1,69236$ . nilai t tabel didapat dari rumus t tabel statistik. Hasil pengujian tersebut menggambarkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Nasabah. Dengan kata lain, berdasarkan hasil pengujian tersebut hipotesis penelitian yang diajukan pada penelitian ini adalah Ho ditolak dan Haditerima.

Tabel 10  
 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,637 <sup>a</sup>	,405	,387	3,038

a. Predictors: (Constant), X

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Dari tabel di atas diketahui nilai R square atau koefisien Determinasi (KD) sebesar 0,637. Nilai ini mengandung arti bahwa pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 40,5% sedangkan sisanya sebesar 59,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel Y.

## 5 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasa nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Bina Darma Palembang maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai t hitung 4,741 lebih besar dari t tabel 1,69236 dengan nilai signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan hasil tersebut, maka variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.



## 6 Daftar Pustaka

- Ade, Kurniawan, 2007, *Bank dan Lembaga Non Bank, salemba empat, Jakarta*
- Bank Indonesia, 1998, UU No.10 tahun 1998, Tentang Perubahan Terhadap UU No. 7 tahun 1992, Jakarta
- Bustari Muchtar (2016). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*, cetak pertama, Kencana
- Ghozali, Imam, 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. BPF.
- Ikatan Akuntan Indonesia, 2015. *Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta:IkatanAkuntan Indonesia.
- Kasmir. 2017, *Analisis Laporan Keuangan*, cetakan 9, Jakarta. PT Rajagarfindo
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2018. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Manullang, 2018, *Dasar-Dasar Manajemen*, Gadjah Mada University Press. P.O.BOX 14 Bulaksumur, Yogyakarta.
- Muchtar, Bustari.,Rahmidani, Rose., Siwi, Menik Kurnia. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: KENCANA.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.Bandung.
- Tjiptono. Fandy. 2019. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.

### Copyright Disclaimer

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.