

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN  
BANGKA BELITUNG CABANG PEMBANTU LEMABANG**

**Febryadi Saputra**

**Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.S.**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec**

Jurnal Administrasi Bisnis Prodi Manajemen Bisnis

Politeknik Negeri Sriwijaya

**ABSTRACT**

*This research aims to review and test the influence of the quality of service for satisfaction customers good simultaneously and partial. A method of data collection was carried out with a list of questions ( the questionnaire ) that is distributed to respondents with a total of as many as 100. The methodology that was used is the method quantitative research , the analysis used is of multiple regression , while significant use to test the test F and t , with the results of the study showed that the quality of services simultaneously had an influence on customer satisfaction. Advice that can be given is the bank from south sumatra babylon sub-branches lemabang must be more improve the quality of services by means of improved the skills of employees , for providing the training to an employee , and protecting the quality of service that is strong.*

**Keyword : Satisfaction customer, service quality**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah baik secara simultan maupun parsial. Metode pengumpulan data dilakukan dengan daftar pertanyaan (kuesioner) yang didistribusikan kepada responden dengan total sampel sebanyak 100. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, analisis yang digunakan adalah regresi berganda, sedangkan untuk menguji tingkat signifikan menggunakan uji F dan t, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Saran yang dapat diberikan adalah Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Lemabang harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan keterampilan karyawan, dan memberikan pelatihan kepada karyawan, serta mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.

**Kata Kunci : Kepuasan nasabah, kualitas pelayanan**

**PENDAHULUAN**

Perbankan sebagai suatu lembaga keuangan kepercayaan masyarakat yang memegang peranan penting dalam sistem perekonomian, sehingga dapat dikatakan bank merupakan urat nadi dari sistem keuangan yang beraktifitas menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, deposito dll, yang kemudian dana yang terkumpul dari masyarakat tersebut disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit. Sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, kepercayaan dari semua pihak yang terkait adalah hal yang sangat penting baik, bagi pemilik dan pengelola bank maupun masyarakat sebagai pengguna jasa bank.

Banyaknya kantor bank yang berdiri, masyarakat akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk yang ditawarkan oleh bank. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangatlah penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan

bank juga mudah ditiru. Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan atau meningkatkan jumlah nasabah, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu dilakukan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.

Bank Sumsel Babel merupakan salah satu lembaga keuangan yang juga berusaha untuk selalu meningkatkan jumlah nasabah mengingat pentingnya jumlah nasabah dalam mendukung eksistensi perusahaan sebagai mana disebutkan sebelumnya. PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberi kepuasan bagi nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang dilakukan melalui perluasan jaringan maupun dalam bentuk kerjasama dengan lembaga lain. Namun terjadi penurunan jumlah nasabah dari tahun 2015 hingga tahun 2016 yaitu sebesar 34.600 orang. Kemudian pada tahun 2017 jumlah nasabah mengalami peningkatan namun masih jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan tahun 2015 yaitu sebesar 102.200 orang.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis merasa tertarik untuk membuat karya tulis berbentuk skripsi berdasarkan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara serentak terhadap kepuasan nasabah. (2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui secara serentak bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. (2) Untuk mengetahui secara parsial bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah (1) Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada suatu bank. (2) Bagi Perusahaan, sebagai bahan masukan kepada perusahaan dalam hal yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. (3) Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi selanjutnya dan memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak akademis dan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas**

Lupiyoadi (2006:175) kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

## **Pelayanan**

Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya untuk membentuk citra perusahaan.

## **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler (2005:153) kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.

## **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182), ada 5 (lima) jenis dimensi dalam kualitas pelayanan (*Service Quality*), yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangibles*)  
Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik contoh: gedung, gudang, dan lain-lain, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*Reliability*)  
Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dengan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)  
Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)  
Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*Empathy*)  
Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler (2014:150) kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap

kinerja (hasil) yang diharapkan. Sedangkan menurut Daryanto (2011:9) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

### **Faktor-faktor Kepuasan pelanggan**

Menurut Irawan (2004:37) ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan:

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut dan ternyata kualitas produknya baik. Kualitas produk ini adalah dimensi global.
2. Harga, yaitu untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.
3. Kualitas layanan, yaitu sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Kualitas layanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi. Salah satu konsep kualitas layanan yang populer adalah *ServQual*. Berdasarkan konsep ini, kualitas layanan diyakini mempunyai lima dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.
4. Faktor perasaan, yaitu kepuasan pelanggan dapat timbul pada saat mengendarai mobil yang memiliki brand image yang baik. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh – contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan.
5. Kemudahan, yaitu pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau layanan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang yang berjumlah 67.900 orang pada tahun 2017. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang sebanyak 100 orang. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling*

### **Teknik Analisis**

#### **1. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan pengukuran terhadap data yang diolah dimana menunjukkan sejauh mana alat pengukur mampu mengukur apa yang diharapkan untuk diukur. Menurut Sugiyono (2009:146), apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen tersebut dinyatakan valid dan kuesioner dapat digunakan dalam analisis berikutnya.

#### **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Uji ini dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau handal. Pengujian kehandalan variabel atau item menggunakan uji Cronbach Alpha 0,6 (Priyanto,

2010:32). Apabila nilai  $\alpha > 0,60$ , berarti variabel dan item yang diukur bersifat handal atau dapat dikatakan reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah analisis dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan p value yang diperoleh dari hasil pengujian normalitas dengan tingkat signifikan yang ditentukan yaitu sebesar 0,05. Data dikatakan terdistribusi secara normal jika p value  $> \alpha$  0,05, begitu juga sebaliknya (Ghozali, 2013:165).
- b. Uji Multikolinieritas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebas (korelasi 1 atau mendekati 1). Beberapa metode uji Multikolinieritas yaitu dengan melihat nilai tolerance atau variance inflation factor (VIF) pada model regresi atau dengan membandingkan nilai koefisien individual ( $r^2$ ) dengan nilai determinasi secara serentak ( $R^2$ ) (Priyanto, 2012:152).
- c. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2013:105). Jika variance dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:105)

### 4. Analisis Regresi Berganda

Metode regresi berganda menghitung variabel dependen atau terikat dengan beberapa variabel independen atau bebas dalam suatu model prediktif tunggal. Analisis regresi berganda dilaksanakan dengan cara mengukur *goodness of fit* model regresi untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Secara statistik, setidaknya *goodness of fit* dapat diukur dari nilai *adjusted R<sub>2</sub>* dan signifikansi nilai t (Ghozali, 2013:83).

Rumus yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

$\alpha$  = Konstanta

$X_1$  = Berwujud (*Tangibles*)

$X_2$  = Keandalan (*Reliability*)

$X_3$  = Ketanggapan (*Responsiveness*)

$X_4$  = Jaminan (*Assurance*)

$X_5$  = Empati (*Empathy*)

$\beta_i$  = Koefisien regresi untuk masing-masing variabel X

### 5. Uji t

Menurut Ghozali (2012: 98) Uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas signifikansi  $> 0,10$ , maka hipotesis ditolak.
2. Jika nilai probabilitas signifikansi  $< 0,10$ , maka hipotesis diterima.

## 6. Uji Signifikansi Serentak (Uji Statistik F)

Ghozali (2012: 98) Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan F menurut tabel.

1. Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka hipotesis diterima.
2. Bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka hipotesis ditolak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	R square
Penampilan gedung yang dimiliki Bank Sumsel Babel sudah memadai	0.699	0.3610
Ruang tunggu di Bank Sumsel Babel bersih dan nyaman	0.669	0.3610
Tempat parkir di Bank Sumsel Babel luas dan aman	0.817	0.3610
Karyawan Bank Sumsel Babel memiliki penampilan yang rapi	0.760	0.3610
Sarana telekomunikasi di Bank Sumsel Babel sudah baik dan memadai	0.729	0.3610
Bank Sumsel Babel menyelesaikan pelayanan untuk nasabah sesuai yang dijanjikan	0.752	0.3610
Bank Sumsel Babel tidak pernah membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	0.779	0.3610
Bank Sumsel Babel mampu memberikan pelayanan dengan cermat	0.713	0.3610
Bank Sumsel Babel tidak membedakan dalam memberikan pelayanan	0.739	0.3610
Pelayanan Bank Sumsel Babel mudah dan tidak berbelit-belit	0.801	0.3610
Bank Sumsel Babel mampu memberikan pelayanan secara tepat waktu	0.642	0.3610
Karyawan Bank Sumsel Babel selalu siap dan sigap membantu	0.826	0.3610
Bank Sumsel Babel menangani keluhan dengan cepat	0.858	0.3610
Informasi yang diberikan karyawan Bank Sumsel mudah dimengerti	0.873	0.3610
Bank Sumsel Babel selalu mau membantu	0.766	0.3610
Karyawan Bank Sumsel Babel selalu dapat menjawab permasalahan nasabah	0.542	0.3610
Bank Sumsel Babel memiliki sistem keamanan yang baik	0.717	0.3610
Karyawan Bank Sumsel Babel memiliki kejujuran yang dapat dipercaya	0.569	0.3610
Bank Sumsel Babel memberi jaminan terhadap pelayanan dengan teliti	0.505	0.3610
Karyawan Bank Sumsel Babel mahir dalam menggunakan peralatan kantor	0.823	0.3610
Bank Sumsel Babel selalu memberikan perhatian pribadi kepada nasabah	0.616	0.3610
Bank Sumsel Babel selalu memperhatikan kepentingan nasabah	0.677	0.3610
Bank Sumsel Babel mampu memahami kebutuhan nasabah	0.638	0.3610
Bank Sumsel Babel selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah	0.688	0.3610
Bank Sumsel Babel memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah	0.624	0.3610
Kondisi lingkungan fisik yang menunjang sesuai dengan harapan	0.672	0.3610
Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai dengan harapan	0.622	0.3610
Nasabah merasa senang dengan para karyawan Bank Sumsel Babel	0.703	0.3610

karena selalu siap membantu dan cepat dalam melayani sesuai dengan harapan		
Karyawan Bank Sumsel sopan dan berkompeten sesuai dengan harapan	0.746	0.3610
Waktu pelayanan sesuai dengan harapan nasabah	0.732	0.3610

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Corrected Item-Total Correlation > r tabel maka seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

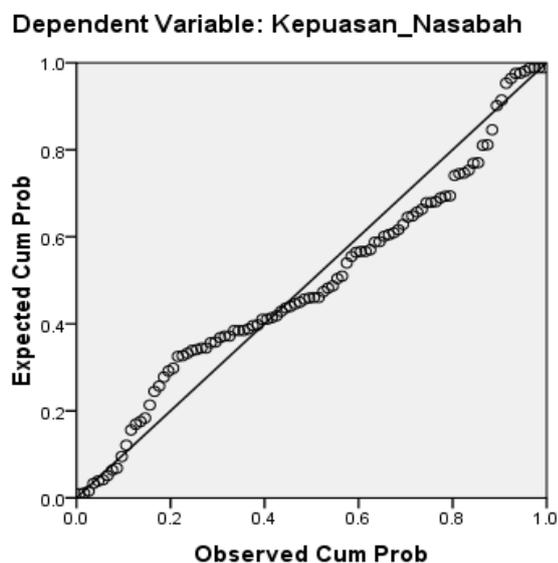
### Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Bukti fisik	0.888
Keandalan	0.899
Ketenggapan	0.917
Jaminan	0.830
Empati	0.840
Kepuasan Nasabah	0.869

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.6, yang artinya seluruh variabel dapat dikatakan reliabel

### Uji Normalitas

**Kurva Normal Probability P-P Plot**  
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Gambar di atas, dapat dilihat bahwa grafik normal P-P Plot menunjukkan jika sebaran data berada pada posisi di sekitar daerah garis lurus dan mengikuti garis diagonal yang membentuk garis miring dari arah kiri ke kanan atas yang menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.

## Uji Multikolinieritas

### Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Bukti_Fisik	.116	8.634
	Keandalan	.109	9.205
	Ketanggapan	.488	2.051
	Jaminan	.610	1.640
	Empati	.928	1.078

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

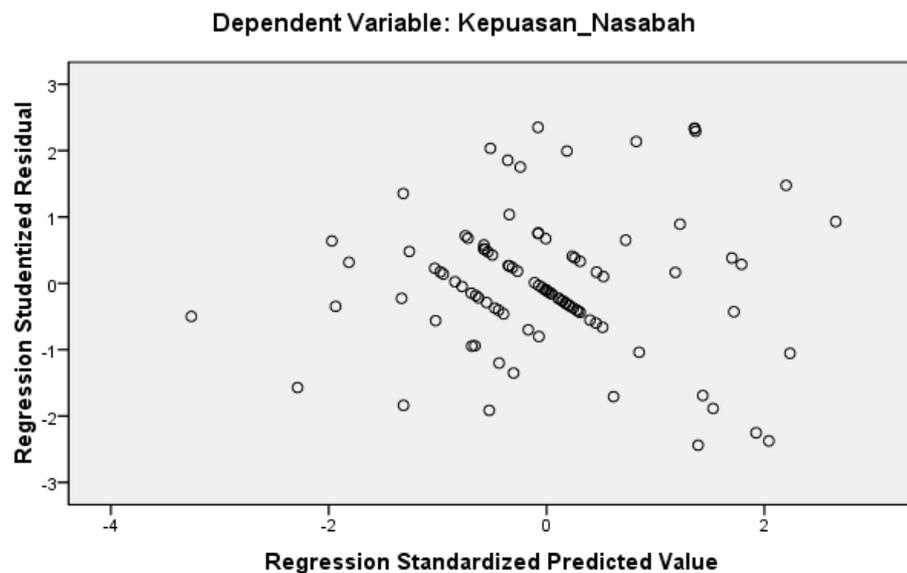
Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel di atas, keseluruhan variabel memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan angka Tolerance lebih dari 0,1, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

## Uji Heterokedastisitas

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

#### Scatterplot



Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Gambar di atas, grafik Scatterplots antara *standardized predicted value* (ZPRED) *studentie residual* (SRESID) tidak ada pola tertentu, seperti titik-titik menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Regresi Berganda

#### Koefisien Regresi Berganda Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.312	2.143		2.012	.047
Bukti_Fisik	.118	.199	.121	.592	.555
Keandalan	.409	.195	.445	2.102	.038
Ketanggapan	.124	.082	.151	1.516	.133
Jaminan	.100	.056	.159	1.776	.079
Empati	.044	.059	.053	.738	.463

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari Tabel di atas, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 4,312 + 0,118 X_1 + 0,409 X_2 + 0,124 X_3 + 0,100 X_4 + 0,044 X_5$$

Berdasarkan ketentuan, maka bukti fisik (X1), keandalan (X2), ketanggapan (X3), jaminan (X4), empati (X5) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Dari persamaan yang diperoleh, maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel independen (X1, X2, X3, X4, X5) secara serentak berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Nilai konstanta sebesar 4,312 angka ini merupakan angka konstanta yang mempunyai arti bahwa setiap penambahan 1 satuan dari variabel independen, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 4,312 atau 43,1%.

1. Koefisien regresi variabel bukti fisik (X1) sebesar 0,118 mempunyai arti jika terjadi perubahan sebesar 1 satuan variabel bukti fisik maka dapat menyebabkan kenaikan kepuasan nasabah sebesar 0,118 atau 11,8%.
2. Koefisien regresi variabel keandalan (X2) sebesar 0,409 mempunyai arti jika terjadi perubahan sebesar 1 satuan variabel keandalan maka dapat menyebabkan kenaikan kepuasan nasabah sebesar 0,409 atau 40,9%.
3. Koefisien regresi variabel ketanggapan (X3) sebesar 0,124 mempunyai arti jika terjadi perubahan sebesar 1 satuan variabel ketanggapan maka dapat menyebabkan kenaikan kepuasan nasabah sebesar 0,124 atau 12,4%.
4. Koefisien regresi variabel jaminan (X4) sebesar 0,100 mempunyai arti jika terjadi perubahan sebesar 1 satuan variabel jaminan maka dapat menyebabkan kenaikan kepuasan nasabah sebesar 0,100 atau 10%.
5. Koefisien regresi variabel empati (X5) sebesar 0,044 mempunyai arti jika terjadi perubahan sebesar 1 satuan variabel empati maka dapat menyebabkan kenaikan kepuasan nasabah sebesar 0,044 atau 4,4%.

## Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

### Koefisin Korelasi Model Summary

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737 <sup>a</sup>	.543	.519	1.31170

a. Predictors: (Constant), Empati, Ketanggapan, Bukti\_Fisik, Jaminan, Keandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Pada Tabel di atas terdapat nilai angka  $R^2$  (R Square) yaitu sebesar 0,543 atau 54,3%. Hal ini menunjukkan bahwa variabilitas variabel dependen yaitu kepuasan nasabah yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati sebesar 54,3% sedangkan sisanya 45.7 % dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hal tersebut menjelaskan bahwa masih terdapat variabel bebas lainnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

*Standar Error of the Estimate* adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksikan nilai Y. Dari hasil regresi di dapat nilai 1,311, hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam prediksi kepuasan nasabah sebesar 1,311. Karena *Standar error of the Estimate* kurang dari standar deviasi Y (1,891), maka regresi dapat dikatakan “baik” dalam memprediksi kepuasan nasabah (Y).

## Uji t

### Signifikansi Nilai t

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.312	2.143		2.012	.047
	Bukti_Fisik	.118	.199	.121	.592	.555
	Keandalan	.409	.195	.445	2.102	.038
	Ketanggapan	.124	.082	.151	1.516	.133
	Jaminan	.100	.056	.159	1.776	.079
	Empati	.044	.059	.053	.738	.463

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari Tabel 4.22 di atas maka dapat dilihat nilai t-hitung dan derajat signifikansi tiap variabel independen (X1, X2, X3, X4, X5) yang merupakan indikator penerimaan dan

penolakan hipotesis. Hasil pengujian hipotesis melalui uji parsial (Uji t) secara terinci dijelaskan sebagai berikut:

1. Karena nilai t hitung < t tabel, ( $0,592 < 1,661$ ) atau tingkat signifikan =  $0,555 > 0,10$ , artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikansi antara X1 dengan Y.
2. Karena nilai t hitung > t tabel, ( $2,102 > 1,661$ ) atau tingkat signifikan =  $0,038 < 0,10$ , artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikansi antara X2 dengan Y.
3. Karena nilai t hitung < t tabel, ( $1,516 < 1,661$ ) atau tingkat signifikan =  $0,133 > 0,10$ , artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikansi antara X3 dengan Y.
4. Karena nilai t hitung < t tabel, ( $1,776 > 1,661$ ) atau tingkat signifikan =  $0,079 > 0,10$ , artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikansi antara X4 dengan Y.
5. Karena nilai t hitung < t tabel, ( $0,738 < 1,661$ ) atau tingkat signifikan =  $0,463 > 0,10$ , artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikansi antara X5 dengan Y.

## Uji F

### Signifikansi Nilai F ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	192.307	5	38.461	22.354	.000 <sup>a</sup>
	Residual	161.733	94	1.721		
	Total	354.040	99			

a. Predictors: (Constant), Empati, Ketanggapan, Bukti\_Fisik, Jaminan, Keandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari Tabel 4.23 di atas, dapat dilihat nilai F-hitung adalah sebesar 22.354 dan signifikansi sebesar 0.000. hal tersebut mengidentifikasikan bahwa F-hitung sebesar 22,354 lebih besar dari F-tabel 1,91, sehingga dapat dinyatakan bahwa serentak variabel independen bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati (X1, X2, X3, X4, X5) secara bersama-sama (serentak) mempengaruhi variabel dependen Kepuasan Nasabah (Y).

Tingkat Signifikansi sebesar  $0,000 < 0,10$  atau 10% sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel independen bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati (X1, X2, X3, X4, X5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah (Y) . berdasarkan kesimpulan tersebut, maka hipotesis penelitian bahwa Kualitas Pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) mempengaruhi kepuasan nasabah dapat diterima.

## PEMBAHASAN

### 1. Secara Serentak

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang

Berdasarkan Hasil uji F (serentak) yang telah penulis analisis sebelumnya menyatakan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel bebas (Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati) dengan variabel terikat (Kepuasan Nasabah) adalah

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dilihat dari nilai uji F variabel bebas secara bersama-sama menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, dimana pada uji F dapat dilihat nilai F-hitung yang lebih besar dibanding F-tabel ( $22,354 > 1,91$ ), dan taraf signifikan lebih rendah dari 10% yaitu sebesar 0.000 serta nilai  $R^2$  sebesar 0,543 yang berarti kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 54,3%. maka dapat disimpulkan bahwa berhasil membuktikan hipotesis bahwa “Kualitas Pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang” diterima.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada penelitian Ramli Ahmaddien (2016), Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati (2016), Vivi Setyawati (2017).

## **2. Secara Parsial**

### **Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang**

Hasil statistik uji t untuk variabel bukti fisik diperoleh nilai t-hitung lebih kecil dari nilai t-tabel ( $0,592 < 1,661$ ) dengan nilai signifikan 0,555 lebih besar dari 0,10 ( $0,555 > 0,10$ ), sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bukti fisik (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah atau dengan kata lain hipotesis penelitian bahwa “Bukti fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang” ditolak. Hal ini dikarenakan masih terdapat ketidakpuasan nasabah dengan ruang tunggu, penampilan karyawan, dan sarana komunikasi yang terdapat di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada penelitian Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati (2016) menyatakan bahwa bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung.

### **Pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang**

Hasil statistik uji t untuk variabel keandalan diperoleh nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel ( $2,102 > 1,661$ ) dengan nilai signifikan 0,038 lebih kecil dari 0,10 ( $0,038 < 0,10$ ), sehingga dapat dikatakan bahwa variabel keandalan (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah atau dengan kata lain hipotesis penelitian bahwa “Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang” diterima. Hal ini dikarenakan nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan Bank Sumsel cermat, Bank Sumsel tidak membedakan nasabah dalam memberikan pelayanan, dan tidak berbelit-belit dalam melayani nasabah.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada penelitian Ramli Ahmaddien (2016) dan ML Endang Edi Rahayu dan Rembuyung Ageng Saraswati (2012) menyatakan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

### **Pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang**

Hasil statistik uji t untuk variabel ketanggapan diperoleh nilai t-hitung lebih kecil dari nilai t-tabel ( $1,516 < 1,661$ ) dengan nilai signifikan 0,133 lebih besar dari 0,10 ( $0,133 > 0,10$ ), sehingga dapat dikatakan bahwa variabel ketanggapan (X3) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah atau dengan kata lain hipotesis penelitian bahwa “Ketanggapan (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang” ditolak. Hal ini dikarenakan Bank Sumsel belum bisa memberikan pelayanan secara tepat waktu, dan Bank Sumsel tidak selalu mau membantu nasabah.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada penelitian Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti (2016) menyatakan bahwa variabel ketanggapan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung.

### **Pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang**

Hasil statistik uji t untuk variabel keandalan diperoleh nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel ( $1,776 > 1,661$ ) dengan nilai signifikan 0,079 lebih kecil dari 0,10 ( $0,038 < 0,10$ ), sehingga dapat dikatakan bahwa variabel jaminan (X4) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah atau dengan kata lain hipotesis penelitian bahwa “Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang” diterima. Hal yang menjadi penting adalah Karyawan Bank Sumsel Babel mahir dalam menggunakan peralatan kantor.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada penelitian Ramli Ahmaddien (2016) dan ML Endang Edi Rahayu dan Rembuyung Ageng Saraswati (2012) menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah..

### **Pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang**

Hasil statistik uji t untuk variabel ketanggapan diperoleh nilai t-hitung lebih kecil dari nilai t-tabel ( $0,738 < 1,661$ ) dengan nilai signifikan 0,463 lebih besar dari 0,10 ( $0,463 > 0,10$ ), sehingga dapat dikatakan bahwa variabel empati (X5) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah atau dengan kata lain hipotesis penelitian bahwa “Empati (*Empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang” ditolak. Hal ini dikarenakan masih terdapat ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh bank kurang memperhatikan kepuasan nasabah.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada penelitian Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti (2016) menyatakan bahwa variabel ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung.

Dari pembahasan di atas, dapat diketahui bahwa secara serentak kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 54,3%, hal ini sesuai dengan teori Irawan (2004:37) yang menyebutkan ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satunya ialah kualitas layanan. Sedangkan secara parsial, indikator kualitas pelayanan tidak seluruhnya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah hanya keandalan dan jaminan yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah penulis bahas pada Bab IV, maka penulis dapat menarik kesimpulan dan memberikan saran sebagai masukan yang mungkin akan bermanfaat bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang.

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara serentak pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang signifikan, dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 dan mempunyai pengaruh sebesar 54,3%
2. Secara parsial pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil sebagai berikut:
  - a. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang tidak signifikan sebesar 0,555 dan mempunyai pengaruh sebesar 11,8% terhadap kepuasan nasabah.
  - b. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang signifikan sebesar 0,038 dan mempunyai pengaruh sebesar 40,9% terhadap kepuasan nasabah.
  - c. Pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang tidak signifikan sebesar 0,133 dan mempunyai pengaruh sebesar 12,4% terhadap kepuasan nasabah.
  - d. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang signifikan sebesar 0,079 dan mempunyai pengaruh sebesar 10% terhadap kepuasan nasabah.
  - e. Pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang tidak signifikan sebesar 0,463 dan mempunyai pengaruh sebesar 4,4% terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil uji parsial tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kedua indikator dari variabel bebas yaitu keandalan dan jaminan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin tinggi atau baik persepsi tentang keandalan dan jaminan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Sedangkan bukti fisik, pengaruh, dan empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank  
PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada variabel bukti fisik, ketanggapan dan empati dengan cara meningkatkan fasilitas yang telah ada, meningkatkan keterampilan karyawan, dan memberikan pelatihan kepada

karyawan yang belum memahami tentang pelayanan yang seharusnya dilakukan, dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dari Bank Sumsel Babel maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang. Serta mempertahankan variabel kualitas pelayanan yaitu keandalan dan jaminan yang sudah baik. Seperti mempertahankan pelayanan yang cermat, tidak membedakan nasabah, tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan, dan karyawan Bank Sumsel Babel mahir dalam menggunakan peralatan kantor.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan data yang lebih banyak sehingga dapat meneliti faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi kepuasan nasabah yang belum diteliti dalam penelitian ini, dan perlu memperluas wilayah penelitian agar dapat diperoleh kesimpulan yang lebih luas, sehingga bisa menjadi masukan yang berarti bagi dunia pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmaddien, Ramli. Tesis. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada PT. Bank Nagari Cabang Utang Padang*. Magister Manajemen. Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta. 2016.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.  
<http://e-journal.uajy.ac.id/8729/3/2EM19191.pdf> diakses pada tanggal 30 maret 2018 pukul 21.44.  
[http://repository.upi.edu/13635/6/S\\_SOS\\_1000119\\_Chapter3.pdf](http://repository.upi.edu/13635/6/S_SOS_1000119_Chapter3.pdf) diakses pada tanggal 5 april 2018 pukul 20.33.
- Irawan, Juwandi. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga
- Lovenia, Christiana Okky Augusta. Skripsi. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. 2012.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Selemba Empat 2008, hal 181.
- Parangin-Angin, Loina. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik dengan Publik*, CV. Lalolo, Bandung, 2001.
- Priyanto, Duwi, *Buku Saku Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2011.
- Rini, Elis Ayudianti Sekar. Skripsi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Dalam Memanfaatkan Jasa Lessing Pada PT. Bussan Auto Finance Cabang Pasuruan*. Fakultas Ekonomi Universitas Jember. 2013.