

ANALISIS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PRABUMULIH

¹Mgs. M. Firdaus, ²Tien Yustini, ³Siti Komariah Hildayanti

¹Mahasiswa Program Magister Universitas IGM, Email: mgs.m.firdaus@gmail.com

²Program Magister Universitas IGM, Email: tien_yustini@uigm.ac.id

³Program Magister Universitas IGM, Email: hildayanti@uigm.ac.id

Abstract. *This study aims to obtain the results of the analysis of customer service on customer satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Prabumulih Branch Offices partially and simultaneously. The research method uses quantitative and qualitative approaches, field data collection uses questionnaire and interview techniques. The population in this study amounted to 124 customers who transacted with customer service at BNI Prabumulih Branch Offices in August and September 2020 and the sample taken was 124 respondents. Testing data using the t test, the results showed that form / physical influence on customer satisfaction with t count 2.609 > t table 1.980, reliability has no effect on customer satisfaction with t count 1.369 < t table 1.980, responses affect customer satisfaction with t count 2.298 > t table 1.980, assurance affects customer satisfaction with t count 9.907 > t table 1.980, empathy has no effect on customer satisfaction with t count 0.443 < t table 1.980. The results of the F test show that form / physicality, reliability, response, assurance and empathy simultaneously influence customer satisfaction with F count 102.308 > F table 2.292. The results showed that the service variable that had the most significant effect on customer satisfaction was the guarantee variable. Strategies to increase customer satisfaction can be done by maintaining indicators of polite attitudes towards customers, explaining products to customers, explaining customer data security and the ability to convince customers.*

Keywords: *Customer Service, Customer Satisfaction.*

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan hasil analisis pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Prabumulih secara parsial dan simultan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, pengumpulan data lapangan menggunakan teknik kuesioner dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 124 nasabah yang bertransaksi dengan customer service di BNI Kantor Cabang Prabumulih pada bulan Agustus dan September 2020 dan sampel yang diambil sebanyak 124 responden. Pengujian data menggunakan uji t, hasil penelitian menunjukkan bahwa wujud/fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan t hitung 2,609 > t tabel 1,980, kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan t hitung 1,369 < t tabel 1,980, tanggapan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan t hitung 2,298 > t tabel 1,980, jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan t hitung 9,907 > t tabel 1,980, empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan t hitung 0,443 < t tabel 1,980. Hasil uji F menunjukkan bahwa wujud/fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan F hitung 102,308 > F tabel 2,292. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah variabel jaminan. Strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan mempertahankan*

indikator sikap sopan pada nasabah, penjelasan produk kepada nasabah, penjelasan keamanan data nasabah dan kemampuan menyakinkan nasabah.

Kata Kunci: *Pelayanan Customer Service, Kepuasan Nasabah.*

Pendahuluan

1. Latar Belakang.

Bank BNI berada di peringkat empat dinilai dari kepuasan umum dan juga hal-hal yang biasa menjadi pertimbangan, seperti kepercayaan, biaya, layanan digital, dan nasihat keuangan (www.goodnewsfromindonesia.id), sedangkan untuk posisi pertama adalah Bank BCA, kedua Bank BTPN, ketiga HSBC. Sekarang nasabah sudah dapat memilih bank yang akan digunakannya, bank yang dapat memberikan pelayanan yang sesuai harapan nasabah merupakan salah satu daya tarik untuk menggaet nasabah baru maupun mempertahankan loyalitas nasabah.

Pertumbuhan bisnis BNI tersebut didukung oleh pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) berbiaya rendah pada tahun 2019. DPK BNI pada akhir tahun 2019 terhimpun sebesar Rp.614,31 triliun atau tumbuh 6,1% dibandingkan periode yang sama tahun 2018 sebesar Rp.578,78 triliun. DPK tersebut terutama ditopang oleh pertumbuhan giro sebesar 22,3%. Dana murah yang terhimpun tersebut memperbaiki rasio simpanan dalam giro dan tabungan terhadap total simpanan (*Current Account Saving Account*) BNI menjadi 66,6%. Membaiknya CASA tersebut menyebabkan BNI dapat menjaga biaya bunga terjaga pada level 3,2%.

Agan 46 merupakan kepanjangan tangan BNI dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan akses ke outlet-outlet BNI. Agan 46 merupakan simbol suksesnya Program Laku Pandai yang digagas Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang dilaksanakan oleh BNI selama ini. Berbagai usaha dilakukan untuk mendorong pertumbuhan CASA, yaitu meningkatkan jumlah *branchless banking* dari 112.000 menjadi 157.000 Agan 46. Penambahan jumlah rekening juga menjadi sumber peningkatan CASA. Pada akhir tahun 2018, jumlah rekening masih sebanyak 43,5 juta rekening, namun pada akhir tahun 2019 bertambah menjadi 46,6 juta rekening.

Pencapaian tersebut juga diperkuat oleh Rasio Kecukupan Modal (*Capital Adequacy Ratio*) yang membaik dari 18,5% menjadi 19,7%, sehingga sangat layak untuk menopang pertumbuhan bisnis BNI ke depan. Inisiatif efisiensi terus berjalan dengan baik dan diharapkan akan tercermin dalam peningkatan rasio biaya dibandingkan pendapatan (*Cost to Income Ratio*) yang akan dipertahankan di level 43 sampai 44 persen. Hal ini juga disebabkan oleh keberhasilan BNI dalam menjaga pertumbuhan biaya operasional stabil pada level 8,7%.

BNI Cabang Prabumulih merupakan salah satu Kantor Cabang BNI di Propinsi Sumatera Selatan yang beroperasi sejak tahun 1997. Pada posisi 31 Desember 2019 BNI Cabang Prabumulih mengelola 77.586 rekening nasabah dana dengan total dana pihak ketiga sebesar Rp. 230 Milyar. Area operasional BNI Cabang Prabumulih meliputi Kotamadya Prabumulih dan Kabupaten Muara Enim di Propinsi Sumatera Selatan. Persaingan serupa juga terjadi di semua kantor cabang BNI di seluruh Indonesia termasuk BNI Kantor Cabang Prabumulih yang terletak di Kotamadya Prabumulih Propinsi Sumatera Selatan dengan area operasi di Kotamadya Prabumulih terdapat tujuh bank yang beroperasi, hal tersebut dapat dilihat dari Tabel 1.2.

Tabel 1.2

Bank yang Beroperasi di Kota Prabumulih

No.	Nama Bank	Status
1	Bank BNI	Kantor Cabang
2	Bank Mandiri	Cabang Pembantu
3	Bank BRI	Kantor Cabang
4	Bank BPD Sumsel Babel	Kantor Cabang
5	Bank BNI Syariah	Kantor Unit
6	Bank BCA	Kantor Cabang
7	Bank BTN	Kantor Unit

Sumber: Data BPS Kota Madya Prabumulih (2017)

Dengan banyaknya bank yang beroperasi di Kotamadya Prabumulih tentunya membuat persaingan antar bank dalam merebut dana pihak ketiga sangat ketat. Semua bank menerapkan berbagai macam strategi termasuk meningkatkan kualitas layanan dalam menarik dana dari masyarakat tersebut.

Berdasarkan pengamatan, persepsi masyarakat tentang kualitas layanan masing-masing bank rata-rata sama. Hal ini setidaknya berdampak pada tingkat keyakinan dan kepercayaan nasabah terhadap posisi Bank BNI tersebut. Para nasabah akan mulai menilai apakah dengan posisi sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia Bank BNI akan meningkatkan kualitas jasa atau sebaliknya. Hal ini menjadi suatu bahan acuan yang mendasar mengapa dilakukan penelitian ini, karena keberhasilan suatu bank dipengaruhi oleh kualitas jasa dari bank tersebut.

Dari sisi kepercayaan nasabah, sebagai sebuah Bank besar Bank BNI tentunya akan berusaha untuk membangun kepercayaan para nasabah tersebut. Harapan terhadap kualitas jasa yang semakin baik tentunya menjadi tuntutan nasabah dengan posisi Bank BNI sebagai sebuah besar. Agar dapat tetap mempertahankan loyalitas nasabah tersebut tentunya diperlukan strategi peningkatan layanan jasa yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para nasabah. Tingkat loyalitas nasabah yang dipengaruhi dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) sangat berperan dalam menarik dana dari masyarakat karena nasabah yang loyal akan aktif berpromosi, memberikan rekomendasi kepada keluarga dan sahabatnya.

Karenanya perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan nasabah atas pelayanan *customer service* BNI Cabang Prabumulih yang dapat digunakan sebagai tolak ukur atas kinerja pelayanan. Adapun judul tesis pada penelitian ini adalah **"Analisis Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Prabumulih"**.

2. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimanakah pengaruh fisik/wujud (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah BNI Cabang Prabumulih?
- Bagaimanakah pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah BNI Cabang Prabumulih?
- Bagaimanakah pengaruh tanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah BNI Cabang Prabumulih?

- d. Bagaimanakah pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah BNI Cabang Prabumulih?
- e. Bagaimanakah pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah BNI Cabang Prabumulih?
- f. Bagaimanakah pengaruh fisik/wujud, kehandalan, tanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan nasabah BNI Cabang Prabumulih?

Tinjauan Pustaka

2.1. Kepuasan Pelanggan

Menurut Lovelock dan Wright (2007) dalam konsep pemasaran jasa, pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, dan kesenangan.

2.2. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Adapun pengukuran kualitas jasa didasarkan pada skala multi *item* yang dirancang untuk mengukur harapan yang dipersepsikan oleh pelanggan serta gap di antara keduanya, dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Terdapat lima dimensi dari kualitas jasa menurut Berry dan Parasuraman (Kotler, 2008) yaitu:

- a. Penampilan fisik dari pelayanan dan prasarana (*Tangible*).
Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan karena jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba. Oleh karena itu, pelanggan akan melihatnya dari fasilitas.
- b. Kehandalan dalam memberikan pelayanan (*Reliability*).
Menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa atau pelayanan seperti yang dijanjikan. Selain itu, dimensi juga menunjukkan seberapa jauh perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat.
- c. Tanggapan terhadap permintaan pelayanan (*Responsiveness*).
Kemauan dan keinginan karyawan perusahaan untuk membantu pelanggan dalam memecahkan permasalahan yang dihadapinya dalam memberikan pelayanan yang prima.
- d. Jaminan pelayanan (*Assurance*).
Berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku karyawan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggan.
- e. Kesungguhan dalam memberikan pelayanan (*Empathy*).
Meliputi perhatian yang diberikan oleh perusahaan dan karyawan kepada setiap pelanggan

2.3. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul, Peneliti, dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Danamon Surakarta dengan kepuasan nasabah	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	<i>Variabel Independen</i> : Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Variabel</i>	Metode Penelitian <i>explanatory survey</i> . Analisa Deskriptif

	sebagai variabel pemediasi, Anton Tri Yunanto (2010)		<i>Dependen</i> : Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif
2	Analisis faktor-faktor yang menentukan kepuasan nasabah pinjaman dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Magetan, Riza Rahma (2008)	Secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	<i>Variabel Independen</i> : Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Variabel Dependen</i> : Kepuasan Pelanggan	Metode Penelitian <i>explanatory survey</i> . Analisa Deskriptif Kuantitatif

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan sementara atau dugaan yang paling memungkinkan yang masih harus dicari kebenarannya. Hubungan antara variabel dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut :

- 1) Diduga terdapat pengaruh wujud/fisik terhadap kepuasan nasabah BNI Cabang Prabumulih.
- 2) Diduga terdapat pengaruh kehandalan terhadap kepuasan nasabah BNI Cabang Prabumulih.
- 3) Diduga terdapat pengaruh tanggapan terhadap kepuasan nasabah BNI Cabang Prabumulih.
- 4) Diduga terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah BNI Cabang Prabumulih.
- 5) Diduga terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah BNI Cabang Prabumulih.
- 6) Diduga terdapat pengaruh fisik/wujud, kehandalan, tanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah BNI Cabang Prabumulih.

Metodologi Penelitian

3.1. Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi objek penelitian ini adalah semua nasabah yang menggunakan jasa pelayanan perbankan di BNI Cabang Prabumulih bulan Agustus dan September tahun 2020 yang mendapatkan pelayanan di unit *customer service* pada BNI Cabang Prabumulih. Jumlah populasi diambil dari jumlah rata-rata nasabah yang dilayani *customer service* per hari 10 orang nasabah (*Control D* BNI, 2020) dikalikan 18 hari kerja dalam satu bulan, hasilnya sebanyak 180 nasabah dalam satu bulan yang ditetapkan sebagai jumlah populasi dalam penentuan jumlah sampel yang akan diteliti. Adapun ukuran sampel yang diambil dihitung dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 1997) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan : n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = presisi (batas kesalahan yang ditoleris). Untuk keperluan penelitian ini, diambil jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{180}{1 + (180)(0,05)^2}$$

$$n = 124$$

Jadi dalam penelitian ini digunakan sebanyak 124 sampel sebagai responden.

3.2.Rencana Analisis Data

3.2.1. Analisis Validitas

Sebelum melakukan analisis, variabel-variabel yang dianalisis tersebut diuji terlebih dahulu reliabilitas dan validitasnya sehingga secara meyakinkan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Metode analisis yang dilakukan pada pengujian validitas adalah dengan menggunakan analisis *Pearson*, yaitu dengan melihat korelasi antara jawaban responden di tiap atribut dimensi pelayanan terhadap dimensi pelayanan secara keseluruhan. Pengujian ini akan dilakukan dengan menggunakan batuan *software SPSS V.21.0*

3.2.2. Uji Reliabilitas

Berikut ini hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan melalui SPSS For Windows V.21.0.

Tabel 3.1.
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Indeks Reliabilitas</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Rekomendasi</i>
1	<i>Tangible</i>	0,7	0.824	Reliabel
2	<i>Reliability</i>	0,7	0.849	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i>	0,7	0.916	Reliabel
4	<i>Assurance</i>	0,7	0.763	Reliabel
5	<i>Empathy</i>	0,7	0.878	Reliabel
6	Kepuasan Nasabah	0,7	0.722	Reliabel

Sumber: Output SPSS Diolah (2020)\

Berdasarkan Tabel 3.1. di atas dapat dilihat dari *cronbach's alpha* untuk semua variabel dalam penelitian memiliki nilai lebih dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau dengan kata lain bisa diandalkan atau dipercaya.

3.3.Hasil Pengujian Asumsi Klasik

3.3.1Hasil Pengujian Normalitas

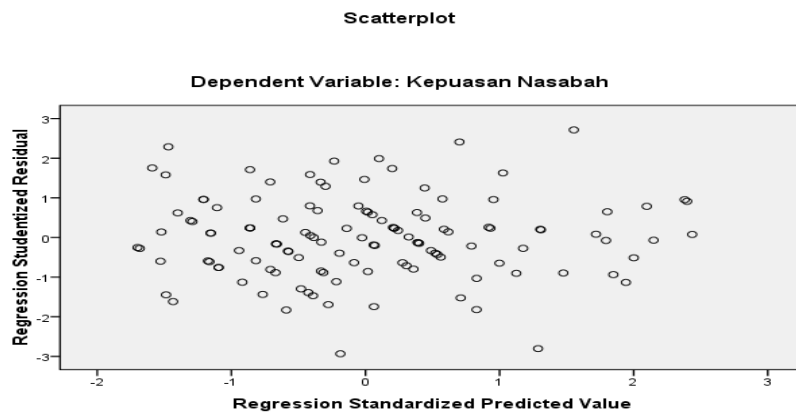
Pada Tabel uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikan yaitu 0,358 yang berarti lebih besar dari 0,05 ($0,358 > 0,05$). Dengan demikian residual data telah terdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

3.3.2.Hasil Pengujian Multikolinearitas

Berdasarkan tabel VIF dan Tolerance diketahui jika variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini tidak terdapat hubungan multikoleniaritas, hal ini dapat dibuktikan dengan nilai *tolerance* dari kelima variabel indenpenden $> 0,10$. Kemudian, nilai VIF dari kelima variabel indenpenden < 10 yang menunjukkan tidak terdapatnya hubungan multikolinearitas.

3.3.3. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka hasil *Scatterplot* dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Sumber: Diolah dari data primer (2020)

Gambar 3.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 3.1 di atas dapat dilihat bahwa titik-titik data meyebar secara acak di atas dan di bawah atau di sekitar angka nol serta titik-titik data tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya masalah heterokedastisitas.

3.3.4. Hasil Pengujian Autokorelasi

Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1.
Hasil Analisis Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,435	0,770		0,565	0,573
	Tangible	0,141	0,054	0,151	2,609	0,010
	Reliability	0,102	0,075	0,115	1,369	0,174
	Responsiveness	0,123	0,054	0,139	2,298	0,023
	Assurance	0,547	0,055	0,580	9,907	0,000
	Empathy	0,036	0,081	0,038	0,443	0,659

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Diolah dari data primer 2020

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,435 + 0,141X_1 + 0,102X_2 + 0,123X_3 + 0,547X_4 + 0,036X_5 + 0,770$$

Dari persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Konstanta (α) adalah sebesar 0,435, ini dapat diartikan jika variabel layanan fisik, kehandalan layanan, tanggap layanan, jaminan layanan dan kesungguhan layanan atau variabel $X = 0$ dianggap konstan, maka nilai kepuasan nasabah sebesar 0,435. *Standard error* sebesar 0,770 menunjukkan data yang diberikan hanya akan mengalami penyimpangan sebesar 0,770 dari skala 1. Semakin kecil angka *standard error* nya maka kemungkinan penyimpangan juga akan semakin kecil, artinya data yang diberikan akan semakin akurat.

3.3.5. Hasil Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel tidak bebas terhadap variabel kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh variabel bebas (model penelitian) terhadap variabel terikat menggunakan nilai *Adjusted R Square*. Berikut hasil koefisien determinasi tersebut:

Tabel 3.2.
Hasil Koefisien Determinasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,901 ^a	0,813	0,805	1,372

a. *Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangible, Responsiveness, Reliability*

b. *Dependent Variable: Kepuasan Nasabah*

Berdasarkan hasil perhitungan *SPSS for Windows* di atas diperoleh nilai *Adjusted R Square* adalah 0,805 yang berarti bahwa sebesar 80,5% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan *customer service* yaitu variabel layanan fisik, kehandalan layanan, tanggap layanan, jaminan layanan dan kesungguhan layanan, sedangkan sisanya 19,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang diteliti.

Hasil dan Pembahasan

4.1. Hipotesis Pengaruh Layanan Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah

Sebelum menyimpulkan hipotesis pertama ini, terlebih dahulu menentukan t_{tabel} dengan taraf signifikan 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi) dan derajat kebebasan (df) $n - k - 1$ atau $124 - 6 - 1 = 117$. Nilai t_{tabel} dari derajat kebebasan (df) = 117 adalah 1,980.

Tabel 4.1.
Pengaruh Layanan Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>Tangible_Kepuasan</i>	0,141	0,054	0,151	2,609	0,010

Sumber : Output SPSS Diolah (2020)

Hasil dalam pengujian hipotesis pertama pada Tabel 4.19 di atas menunjukkan variabel layanan fisik (*tangible*) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,609 > t_{\text{tabel}}$ 1,980 dengan nilai signifikansi (sig) yaitu 0,010 lebih kecil dari 0,05. Maka H_{0-1} ditolak dan menerima H_{a-1} yang berarti bahwa layanan fisik (*tangible*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Kantor Cabang Prabumulih.

4.2. Hipotesis Pengaruh Keandalan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Sebelum menyimpulkan hipotesis kedua ini, terlebih dahulu menentukan t_{tabel} dengan taraf signifikan 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi) dan derajat kebebasan (df) $n - k - 1$ atau $124 - 6 - 1 = 117$. Nilai t_{tabel} dari derajat kebebasan (df) = 117 adalah 1,980.

Tabel 4.2.

Pengaruh Keandalan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>Reliability_Kepuasan</i>	0,102	0,075	0,115	1,369	0,174

Sumber : Output SPSS Diolah (2020)

Hasil pengujian hipotesis kedua pada Tabel 4.20 di atas menunjukkan bahwa variabel keandalan layanan (*reliability*) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar $1,369 < t_{tabel}$ 1,980 dan nilai signifikan (sig) yaitu $0,174 > 0,05$. Maka H_{0-2} diterima dan menolak H_{a-2} berarti bahwa keandalan layanan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Kantor Cabang Prabumulih.

4.3. Hipotesis Pengaruh Tanggap Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Sebelum menyimpulkan, terlebih dahulu menentukan t_{tabel} dengan taraf signifikan 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi) dan derajat kebebasan (df) $n - k - 1$ atau $124 - 6 - 1 = 117$. Nilai t_{tabel} dari derajat kebebasan (df) = 117 adalah 1,980.

Tabel 4.3.

Pengaruh Tanggap Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>Responsiveness_Kepuasan</i>	0,123	0,054	0,139	2,298	0,023

Sumber : Output SPSS Diolah (2020)

Hasil pengujian hipotesis ketiga pada Tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa variabel tanggapan (*responsiveness*) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,298 > t_{tabel}$ 1,980 dan signifikan (sig) yaitu 0,023 lebih kecil dari 0,05. Maka H_{0-3} ditolak dan menerima H_{a-3} berarti bahwa tanggap layanan (*responsiveness*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Kantor Cabang Prabumulih.

4.4. Pengaruh Jaminan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Sebelum menyimpulkan hipotesis keempat ini, terlebih dahulu menentukan t_{tabel} dengan taraf signifikan 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi) dan derajat kebebasan (df) $n - k - 1$ atau $124 - 6 - 1 = 117$. Nilai t_{tabel} dari derajat kebebasan (df) = 117 adalah 1,980.

Tabel 4.4.
Pengaruh Jaminan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Assurance_Kepuasan	0,547	0,055	0,580	9,907	0,000

Sumber : Output SPSS Diolah (2020)

Hasil pengujian hipotesis keempat pada Tabel 4.22 di atas menunjukkan bahwa variabel jaminan layanan (*assurance*) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar $9,907 > t_{tabel}$ 1,980 ($df = 117$) dengan nilai signifikan (*sig*) yaitu 0,00 lebih kecil dari 0,05. Maka H_{0-4} ditolak dan menerima H_{a-4} berarti bahwa jaminan layanan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Kantor Cabang Prabumulih.

4.5.. Pengaruh Jaminan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Sebelum terlebih dahulu menentukan t_{tabel} dengan taraf signifikan 5% : $2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dan derajat kebebasan (df) $n - k - 1$ atau $124 - 6 - 1 = 117$. Nilai t_{tabel} dari derajat kebebasan (df) = 117 adalah 1,980.

Tabel 4.5.
Pengaruh Kesungguhan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Empathy_Kepuasan	0,036	0,081	0,038	0,443	0,659

Sumber : Output SPSS Diolah (2020)

Hasil pengujian hipotesis kelima pada tabel 4.23 di atas menunjukkan variabel kesungguhan layanan (*empathy*) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar $0,443 < t_{tabel}$ 1,980 dan nilai signifikan (*sig*) yaitu 0,659 lebih besar dari 0,05. Maka H_{0-5} diterima dan menolak H_{a-5} berarti bahwa kesungguhan layanan (*empathy*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Kantor Cabang Prabumulih.

4.6. Uji F (Uji Serentak)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat atau menjelaskan apakah variabel bebas yaitu variabel wujud atau fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Sebelum menyimpulkan hasil uji F, maka terlebih dahulu menentukan df_1 ($k - 1$) atau $6 - 1 = 5$ dan df_2 ($n-k-1$) atau $124 - 6 - 1 = 117$ pada tabel F yang menghasilkan nilai F_{tabel} sebesar 2,292. Hasil uji F ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6.
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	963,043	5	192,609	102,308	0,000 ^a
	Residual	222,150	118	1,883		

Total	1,185,194	123			
-------	-----------	-----	--	--	--

a. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangible, Responsiveness, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Diolah dari data primer 2020

Hasil pengujian hipotesis keenam bahwa variabel layanan fisik, kehandalan layanan, tanggap layanan, jaminan layanan dan kesungguhan layanan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $102,308 > F_{tabel} 2,292$ dengan nilai signifikan (sig) yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka H_{0-6} ditolak dan menerima H_{a-6} berarti bahwa layanan fisik, kehandalan layanan, tanggap layanan, jaminan layanan dan kesungguhan layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Kantor Cabang Prabumulih.

Kesimpulan Dan Implikasi Manajerial

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya, kesimpulan dapat diambil adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan konsumen yang didukung dengan tempat kerja CS yang selalu tertata rapi dan baik, berpengaruh secara positif dalam meningkatkan kepuasan nasabah sehingga konsisten memilih produk BNI.
- 2) Pelayanan konsumen dari sisi kehandalan layanan CS secara cepat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, belum berpengaruh dalam membentuk kepuasan konsumen terhadap produk BNI.
- 3) Pelayanan konsumen dari sisi tanggap melayani nasabah BNI Kantor Cabang Prabumulih cepat dan tepat waktu, berpengaruh secara positif dan signifikan dalam membentuk kepuasan nasabah sehingga merasa puas terhadap produk BNI dan tetap bertahan sebagai nasabah.
- 4) Jaminan layanan konsumen melalui peningkatan kemampuan CS meyakinkan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pembentukan kepuasan atas produk BNI.
- 5) Kesungguhan melayani konsumen dengan waktu yang cukup diberikan CS menanggapi keluhan konsumen, tidak berdampak terdapat kepuasan nasabah atas produk BNI agar dapat bertahan sebagai nasabahnya.
- 6) Secara bersama-sama layanan fisik, kehandalan layanan, tanggap melayani, jaminan layanan dan kesungguhan melayani berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Prabumulih sebesar 80,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya.

5.2 Implikasi Manajerial

Pihak Manajemen PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Prabumulih perlu meningkatkan kepuasan nasabahnya dengan memberikan jaminan layanan melalui optimalisasi kemampuan komunikasi Customer Service. Disamping itu, pihak Manajemen perlu membina CS supaya lebih tanggap dalam melayani semua nasabahnya. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Prabumulih perlu mengarahkan karyawannya untuk meningkatkan layanan terhadap nasabah, seperti memberikan reward atas karyawan yang bersungguh-sungguh melayani nasabah dengan hasil yang baik.

Daftar Pustaka

- Anton Tri Yunanto. 2010. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Danamon Surakarta dengan kepuasan nasabah sebagai variabel pemediasi. Tesis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2008. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice-Hall Intl., Inc, 8th edition.
- Lovelock, Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Terjemahan Agus Widyantoro), Indeks, Cetakan II.
- Riza Rahma. 2008. Analisis faktor-faktor yang menentukan kepuasan nasabah pinjaman dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Magetan. *Tesis* Universitas Diponegoro Semarang.
- Badan Pusat Statistik. Bank dan Kantor Bank, 2010-2017. <https://www.bps.go.id/staticable/2015/09/28/1856/bank-dan-kantor-bank-2010-2017.html>.
- Bank Negara Indonesia Visi dan Misi. <https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/visimisi>.
- BNI *Forum*, <http://bniforum.bni.co.id>. Intranet Bank Negara Indonesia, 2020.