

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENYIMPAN PADA BANK BRI KANTOR CABANG KEBUMEN

¹Supriadi

S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa Kebumen

Email: supriadi1555021@gmail.com

²Prihartini Budi Astuti

S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa Kebumen

Email: prihartini1977@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan menggunakan pendekatan *Accidental Sampling*, penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden nasabah yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Alat analisis data menggunakan bantuan program aplikasi komputer yaitu *PASW Statistic 18*, yang meliputi Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda serta Uji Hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel valid dan reliabel, tidak terdapat multikolinieritas, tidak terjadi heterokedastisitas dan model memenuhi asumsi normalitas. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel *Tangibles* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah penyimpan Bank BRI Kantor Cabang Kebumen, variabel *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah penyimpan Bank BRI Kantor Cabang Kebumen, variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah penyimpan Bank BRI Kantor Cabang Kebumen, variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah penyimpan Bank BRI Kantor Cabang Kebumen, variabel *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah penyimpan Bank BRI Kantor Cabang Kebumen.

Kata kunci: kualitas pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen.

Abstract

This study aims to examine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction at Bank BRI Kebumen Branch office. The sampling technique used a non-probability sampling method using the Accidental Sampling approach. This study took a sample of 100 customer respondents who happened to meet the researcher. The data analysis tool uses the help of a computer application program, namely PASW Statistic 18, which includes the Validity and Reliability Instrument Test, Classical Assumption Test, Multiple Regression Analysis and Hypothesis Test. The results of this study indicate that all variables are valid and reliable, there is no multicollinearity, heteroscedasticity does not occur and the model meets the assumption of normality. The results of this study indicate that the *Tangibles* variable has a negative and insignificant effect on depositor customer satisfaction at Bank BRI Kebumen Branch office, the *Reliability* variable has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank BRI Kebumen Branch office, the *Responsiveness* variable has a positive and significant effect on deposit customer satisfaction at BRI Bank Kebumen Branch office. *Assurance* variable has a positive and significant effect on depositor customer satisfaction at BRI Bank Kebumen Branch office, the *Empathy* variable has a positive and significant effect on depositor customer satisfaction at BRI Bank Kebumen Branch office.

Keywords: *tangibles* service quality, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* and customer satisfaction at Bank BRI Kebumen Branch office.

PENDAHULUAN

Aktivitas kehidupan sehari-hari kita selalu melakukan kegiatan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan. Sektor perekonomian sangat memegang peranan penting dalam

pertumbuhan ekonomi. Sektor perekonomian menjadi tolak ukur kemakmuran suatu Negara. Hal ini sesuai dengan Pancasila dan UUD 1945 yaitu untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur.

Persaingan di dunia yang semakin ketat pastinya dalam dunia bisnis. Semua perusahaan di tuntut untuk tetap bertahan termasuk perbankan untuk mengembangkan strategi-strategi dalam menjalankan usahanya. Sebuah bank tidak bisa dipisahkan dengan perkembangan moderen zaman saat ini, bank merupakan kebutuhan yang penting untuk melakukan beberapa hal seperti mengirim dan menerima uang. Tentunya hal ini sangat diperlukan oleh sebagian besar orang untuk melakukan investasi, distribusi, serta konsumsi barang. Seperti generasi milenial yang salah satunya untuk menjual barang atau membeli barang secara online. Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposan. Saat ini sudah banyak bermunculan bank-bank yang digolongkan menjadi bank konvensional dan bank non-konvensional.

Semakin banyaknya persaingan antar bank, tentunya perusahaan bank berlomba-lomba menjadi yang terbaik atau setidaknya bisa bertahan dari para pesaing, untuk itu perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah. Kepuasan nasabah bisa menjadi tolak ukur suatu perusahaan untuk menjadi pemenang. Banyak sekali produk-produk layanan perbankan yang telah memanfaatkan teknologi informasi, sehingga seolah-olah fungsi bank dapat dibawa kemana saja. Demikian juga yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kebumen.

PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk atau dikenal masyarakat luas sebagai Bank BRI adalah salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia yang berstatus Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki banyak cabang yang salah satunya berada di Kebumen dengan posisi total simpanan dari Agustus 2018 sampai dengan Februari 2019 naik sebesar Rp 36 miliar lebih dengan jumlah penyimpan sejumlah 442.581 orang. (*sumber: <https://www.inikebumen.net/2019/04/>*).

Visi dari Bank BRI yaitu menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Sedangkan misi bank BRI yaitu: 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat. 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*. 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan. (*<https://bri.co.id/info-perusahaan>. Diakses 10 Juni 2020*)

Nasabah dalam perbankan umum adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah dalam perbankan umum dibedakan menjadi dua jenis antara lain:

1. Nasabah Penyimpan yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

(*www.wibowopajak.com/2014/05/pengertian-dan-jenis-nasabah. Diakses 10 Juni 2020*).

Dalam rangka pencapaian visi, Bank BRI selalu berusaha memberikan pelayanan prima. Namun semakin bertambahnya jumlah nasabah bila tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas baik Sumber Daya Manusia (SDM) maupun Ilmu Pengetahuan dan Teknologi akan membuat penurunan pelayanan yang mengakibatkan kekecewaan nasabah. Untuk itu Bank BRI Kebumen dituntut untuk dapat mengoptimalkan pelayanan dan memberikan kepercayaan kepada nasabah sehingga para nasabah menjadi puas dengan pelayanannya. Bank harus mampu memberikan apa yang dibutuhkan nasabah untuk menunjang produk dari bank tersebut. Ini juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, apabila bank tidak mampu memberikan kualitas layanan yang diinginkan oleh nasabah maka nasabah akan cenderung mengurungkan niat untuk kembali lagi ke bank tersebut atau menggunakan produk bank lain sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Menurut Tjiptono (2011:331) pada prinsipnya kualitas jasa (dalam hal ini adalah kualitas pelayanan) berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan kebutuhan yang kuat dengan perusahaan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik, ditunjukkan dengan pelayanan yang handal, memiliki daya tanggap, memiliki jaminan pelayanan dan empati (rasa perhatian) yang lebih, maka konsumen akan merasa puas.

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, karena adanya kepuasan pelanggan akan dapat menjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen (Tjiptono, 2005). Kepuasan konsumen adalah suatu dorongan perasaan yang membuat konsumen bertindak untuk melakukan pembelian yang bergantung pada relative kinerja produk terhadap harapan konsumen (Kotler dan Amstrong, 2008). Kepuasan nasabah merupakan salah satu rahasia keberhasilan suatu bisnis. Sekalipun demikian, masih banyak orang yang dengan sengaja atau tidak sengaja melupakan hal ini. Banyak kegagalan bisnis terjadi karena nasabah dikecewakan

sehingga mereka mencari alternatif ke produk sejenis lainnya. Pendekatan berdasarkan kepentingan nasabah (*customer oriented*) sebaiknya dilakukan secara lebih sistematis dan efektif.

Berdasarkan hasil dari wawancara terhadap 30 nasabah menunjukkan bahwa nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen merasa puas dengan layanan yang diberikn, namun pada indikator *responsiveness* setengah dari 30 responden yaitu 15 orang menyatakan mereka tidak puas, sehingga dikhawatirkan akan membuat penurunan tingkat kepuasan nasabah.

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan:

Hasil penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Erin, Hartono dan Ali (2017) dengan judul "Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa pinjaman kredit usaha sektor peternakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Malang Jawa Timur". Menunjukkan faktor paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah kredit sektor peternakan pada PT BRI, Tbk Cabang Malang adalah variabel *reliability* dengan indikator prosedur yang mudah dan cepat, variabel *responsiveness* dengan indikator penjelasan akurat, variabel *assurance* dengan indikator keramahan karyawan, variabel *empathy* dengan indikator pemahaman karyawan dn variabel *tangible* dengan indikator kerapihan.

Hasil penelitian berikutnya yang diteliti oleh (Esther, Adrian & Grace, 2018) dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KUR pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. KC Manado Dotulolong Lasut". Menjelaskan bahwa bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tergolong sangat puas berkaitan dengan variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

Hasil penelitian berikutnya yang diteliti oleh (Putri Dwi Cahyani (2016) dengan judul "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta". Menjelaskan bahwa faktor yang memberikan efek besar bagi kpuasan pelanggan di perbankan syariah adalah faktor *responsiveness, compliance, dan empathy*.

Hasil penelitian berikutnya yang diteliti oleh Doni Marlius, Izet Putriani (2019) dengan judul "Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Panin Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service". Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan, empati secara keseluruhan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam Bank BRI Kantor Cabang Kebumen sebagian besar yang merasakan kualitas pelayanannya adalah

nasabah penyimpan atau menabung, Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah tersebut dengan mengambil judul: **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen.**

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang akan dikaji pada penelitian ini adalah:

1. Apakah pengaruh secara parsial *Tangibles* terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen.
2. Apakah pengaruh secara parsial *Reliability* terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen.
3. Apakah pengaruh secara parsial *Assurance* terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen.
4. Apakah pengaruh secara parsial *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen.
5. Apakah pengaruh secara parsial *Empathy* terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen.
6. Apakah pengaruh secara simultan *Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy* terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen.
2. Mengetahui pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen.
3. Mengetahui pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen.
4. Mengetahui pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen.
5. Mengetahui pengaruh *Empath*. terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada bank BRI Kantor Cabang Kebumen.
6. Mengetahui pengaruh *tangibles, reliability, assurance, responsiveness, empathy* terhadap kepuasan nasabah

penyimpan secara bersama-sama pada bank BRI Kantor Cabang Kebumen.

METODE

Objek dalam penelitian ini adalah *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian), *Tangibles* (tampilan fisik) sebagai variabel bebas (*independen*), Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat (*dependen*). Sedangkan yang menjadi subyek penelitian ini adalah nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian), *Tangibles* (tampilan fisik). Sedangkan variabel dependen ini adalah Kepuasan Nasabah.

Populasi dalam penelitian ini Yaitu semua nasabah menabung Bank BRI Kantor Cabang Kebumen dengan jumlah nasabah penyimpan 442.581 dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang. Adapun dalam penelitian ini, penulis menggunakan instrumen yang berupa kuesioner dan daftar pernyataan dan skala yang digunakan dalam penelitian ini merupakan skala likert. Teknik pengumpulan data yang dilakukan antaralain: (1) wawancara, (2) menyebar kuesioner, (3) studi pustaka. Alat bantu pengolahan data menggunakan *PASW Statistics dengan Versi 18*. Adapun Analisis yang digunakan meliputi: (1) Uji Validitas dan Reliabilitas, (2) Uji Asumsi Klasik, (3) Regresi Linear Berganda (4) Uji Hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
	Dalam Angka	Prosentase
Laki-laki	38	38%
Perempuan	62	62%
Jumlah	100	100%

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	
	Dalam Angka	Prosentase
17 - 27 Tahun	58	58%
28 - 38 Tahun	29	29%
39 - 49 Tahun	4	4%
> 50 Tahun	9	9%
Jumlah	100	100%

Tabel 3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	
	Dalam Angka	Prosentase
SD	7	7%
SMP	2	2%
SMA	52	52%
Perguruan tinggi	39	39%
Jumlah	100	100%

Tabel 4. Responden Berdasarkan Pendapatan / Bulan

Pendapatan	Jumlah Responden	
	Dalam Angka	Prosentase
< Rp. 1.000.000	48	48%
Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	18	18%
Rp. 2.000.001 - Rp. 5.000.000	22	22%
> Rp. 5.000.000	12	12%
Jumlah	100	100%

Tabel 5. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	
	Dalam Angka	Prosentase
Pelajar	6	6%
Guru/dosen	4	4%
Pegawai Swasta	43	43%
Wiraswasta	15	15%
Tidak bekerja/belum bekerja	21	21%
Petani	8	8%
Ibu Rumah Tangga	3	3%
Jumlah	100	100%

Analisis Kuantitatif

Tabel 6. Uji Validitas Variabel *Tangibles*

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Signifikasi	Keterangan
X _{1.1}	0,295	0,196551	0,003	Valid
X _{1.2}	0,425	0,196551	0,000	Valid
X _{1.3}	0,459	0,196551	0,000	Valid
X _{1.4}	0,620	0,196551	0,000	Valid
X _{1.5}	0,477	0,196551	0,000	Valid
X _{1.6}	0,591	0,196551	0,000	Valid

Tabel 7. Uji Validitas Variabel *Reliability*

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Signifikasi	Keterangan
X _{2.1}	0,725	0,196551	0,000	Valid
X _{2.2}	0,775	0,196551	0,000	Valid
X _{2.3}	0,693	0,196551	0,000	Valid
X _{2.4}	0,836	0,196551	0,000	Valid

Tabel 8. Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Signifikasi	Keterangan
X _{3.1}	0,727	0,196551	0,000	Valid
X _{3.2}	0,705	0,196551	0,000	Valid
X _{3.3}	0,598	0,196551	0,000	Valid
X _{3.4}	0,688	0,196551	0,000	Valid
X _{3.5}	0,700	0,196551	0,000	Valid
X _{3.6}	0,774	0,196551	0,000	Valid

Tabel 9. Uji Validitas Variabel Assurance

Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Signifikasi	Keterangan
X _{4.1}	0,691	0,196551	0,000	Valid
X _{4.2}	0,747	0,196551	0,000	Valid
X _{4.3}	0,804	0,196551	0,000	Valid
X _{4.4}	0,677	0,196551	0,000	Valid
X _{4.5}	0,705	0,196551	0,000	Valid

Tabel 10. Uji Validitas Variabel Empathy

Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Signifikasi	Keterangan
X _{5.1}	0,786	0,196551	0,000	Valid
X _{5.2}	0,765	0,196551	0,000	Valid
X _{5.3}	0,758	0,196551	0,000	Valid
X _{5.4}	0,831	0,196551	0,000	Valid

Tabel 11. Uji Validitas Variabel Kepuasan

Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Signifikasi	Keterangan
Y _{1.1}	0,727	0,196551	0,000	Valid
Y _{1.2}	0,658	0,196551	0,000	Valid
Y _{1.3}	0,853	0,196551	0,000	Valid
Y _{1.4}	0,781	0,196551	0,000	Valid
Y _{1.5}	0,830	0,196551	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 6,7,8,9,10,11 semua item pernyataan memenuhi kriteria validitas, sehingga dapat dikatakan item pernyataan untuk setiap variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan dinyatakan valid.

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,685	0,60	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,731	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,763	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,763	0,60	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,784	0,60	Reliabel
Kepuasan	0,821	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 12 dapat dijelaskan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam masing-masing variabel dinyatakan reliabel (andal) dikarenakan nilai *alpha* lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Tabel 13. Nilai Collinearity Statistic

No	Variabel Independen	Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	Tangibles	0,978	1,022
2	Reliability	0,406	2,462
3	Responsiveness	0,432	2,313
4	Assurance	0,533	1,877
5	Empathy	0,488	2,049

Berdasarkan tabel 13 dapat diketahui bahwa pada kolom *Collinearity Statistic* menunjukkan angka VIF tidak

lebih besar dari 10 dan *tolerance* lebih dari 0,1. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa model regresi ini tidak terdapat multikolinieritas, sehingga model dapat dipakai.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 14. Hasil Uji Glejser

Coefficients ^a		
Model		Sig
1	(Constant)	0,665
	<i>Tangibles</i> (X1)	0,076
	<i>Reliability</i> (X2)	0,463
	<i>Responsiveness</i> (X3)	0,966
	<i>Assurance</i> (X4)	0,840
	<i>Empathy</i> (X5)	0,227

Hasil tampilan uji glejser pada tabel 14 di atas, menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik, terlihat dari tingkat signifikansi > 0,05 jadi dapat disimpulkan model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini sesuai dengan hasil uji *Scatterplot*.

Uji Normalitas

Tabel 15. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	0,87332006
Most Extreme Differences	Absolute	0,080
	Positive	0,068
	Negative	-0,080
Kolmogorov-Smirnov Z		0,802
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,541

Berdasarkan tabel IV-15 *output PASW Statistics* tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi *asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar 0,541 > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 16. Regresi Berganda Hasil Perhitungan PASW

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-4.140	1.207
	<i>Tangibles</i>	-.020	.044
	<i>Reliability</i>	.610	.097
	<i>Responsiveness</i>	.200	.061
	<i>Assurance</i>	.301	.069
	<i>Empathy</i>	.293	.076

a. Dependent Variable: Total.Y

Berdasarkan tabel IV-16, maka dapat dibuat persamaan regresinya sebagai berikut ini:

$$Y = -4,140 - 0,020 X_1 + 0,610 X_2 + 0,200 X_3 + 0,301 X_4 + 0,293 X_5 + e$$

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 17. Hasil Analisis Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4.140	1.207		-3.429	.001
Tangibles	-.020	.044	-.019	-.459	.647
Reliability	.610	.097	.404	6.296	.000
Responsiveness	.200	.061	.203	3.259	.002
Assurance	.301	.069	.246	4.389	.000
Empathy	.293	.076	.227	3.878	.000

Berdasarkan tabel IV-17, dapat dijelaskan hubungan antara variabel sebagai berikut:

1. Hubungan Tangibles dan kepuasan nasabah

Hasil uji t variabel *Tangibles* diperoleh nilai $t_{hitung} - 0,459 < t_{tabel} 1,983972$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,647 > 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa (**H₁ ditolak**).

2. Hubungan Reliability dan kepuasan nasabah

Hasil uji t variabel *Reliability* diperoleh nilai $t_{hitung} 6,296 > t_{tabel} 1,983972$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa (**H₂ diterima**).

3. Hubungan Responsiveness dan kepuasan nasabah

Hasil uji t variabel *Responsiveness* diperoleh nilai $t_{hitung} 3,259 > t_{tabel} 1,983972$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa (**H₃ diterima**).

4. Hubungan Assurance dan kepuasan nasabah

Hasil uji t variabel *Assurance* diperoleh nilai $t_{hitung} 4,389 > t_{tabel} 1,983972$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa (**H₄ diterima**).

5. Hubungan Empathy dan kepuasan nasabah

Hasil uji t variabel *Empathy* diperoleh nilai $t_{hitung} 3,878 > t_{tabel} 1,983972$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa (**H₅ diterima**).

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 18. Hasil Analisis Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	405.484	5	81.097	100.960	.000 ^a
Residual	75.506	94	.803		
Total	480.990	99			

Berdasarkan tabel 18 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 100,960 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Diketahui bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,31127 maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (**H₆ diterima**).

Koefisien Determinsi (R²)

Tabel 19. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,918 ^a	0,843	0,835	0,896

Berdasarkan tabel 19 dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* diperoleh nilai sebesar 0,835 atau 83,5%. Hal ini menunjukkan bahwa 83,5% variasi variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, sedangkan 16,5% kepuasan nasabah dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PENUTUP

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen. Berdasarkan hasil dan analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan 100 responden yang didominasi oleh jenis kelamin perempuan, usia 17 sampai 27 tahun, pendidikan SMA sederajat, pendapatan kurang dari 1 juta, pekerjaan sebagai karyawan swasta dan berdomisili di Kebumen.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen. Dengan demikian kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan Bank BRI Kantor Cabang Kebumen tetap akan menurun apabila dari pihak bank meningkatkan fasilitas pelayanan dari segi kerapihan tata letak ruangan, ketersediaan peralatan, dan kerapihan karyawan. Kesimpulannya bahwa puas tidaknya nasabah terhadap layanan Bank BRI Kantor Cabang Kebumen tidak banyak ditentukan oleh penampilan fisik, melainkan dari faktor ketepatan dan kesesuaian pelayanan yang dijanjikan.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh paling besar signifikansinya terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen. Hal ini berarti semakin meningkatkan kualitas dalam kesesuaian pelayanan yang dijanjikan, ketetapan playanan yang diberikan Bank BRI Kantor Cabang Kebumen, maka akan semakin tinggi mempengaruhi tingkat kepu asan.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen. Hal ini berarti semakin meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan yang tanggap dan keinginan petugas membantu nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen, maka akan semakin tinggi mempengaruhi tingkat kepuasan.
5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh secara signifikan terbesar ke dua terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen. Hal ini berarti semakin meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, mempunyai pengetahuan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen, maka akan semakin tinggi mempengaruhi tingkat kepuasan.
6. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen. Hal ini berarti semakin meningkatkan kualitas dalam berbicara dan memahami kebutuhan nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen, maka akan semakin tinggi mempengaruhi tingkat kepuasan.
7. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen. Hal ini berarti semakin tinggi *tangibles* seperti fasilitas yang menunjang, *reliability* seperti kesesuaian pelayanan yang dijanjikan, *responsiveness* seperti pelayanan yang tanggap, *assurance* seperti keramahan, *empathy*

seperti berkomunikasi dengan baik kepada nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis memberikan beberapa saran kepada pimpinan dan pihak Bank BRI Kantor Cabang Kebumen berupa upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu:

1. kualitas fasilitas fisik terbukti tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan sehingga cukup dengan mempertahankan meliputi fasilitas tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan
2. Keandalan dalam hasil penelitian ini menunjukan bahawa mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan nasabah, maka meningkatkan pelayanan saat antri dengan cara memberikan sistem bank garansi berupa memberikan kepastian waktu, Perusahaan memperkirakan waktu dari tiap-tiap layanan akan menambah tingkat kepuasan nasabah.
3. penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi kepentingan keilmuan yang kemudian dapat dijadikan sebagai acuan maupun referensi untuk penelitian mendatang. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas wawasan tentang kualitas layanan perbankan bagi pembaca dan juga bagi penelitian yang nantinya akan melakukan penelitian dengan tema yang sama

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, Made. 2015. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, (7).
- Bloemer, Josee.et al. 1998. Investigating Drivers of Bank Loyalty: The Complex Relationship between Image, Service Quality and Satisfactions. *International Journal Of Bank Marketing.MCB University Press*.
- Doni Marlius, Izet Putriani. 2019. Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Panin Dilihat Dari Kulitas Layanan Customer Service. *Jurnal Pundi* 3 (2).
- Erni, Hartono & Ali. 2017. Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pinjaman Kredit Usaha Sektor Peternakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang Jawa Timur, *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan*, 24 (3).
- Fandy, Tjiptono. 1995. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Andi Offset.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit-UNDIP.

- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, R. 2009. Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas bank mandiri, *Jurnal Management dan Kewirausahaan*, Vol. 11(1).
- Kotler dan Keller. 2004. *Marketing Management Edisi 14, Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan oleh: Bob Sabran (Edisi Kedua Belas), Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Indeks.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Edisi Ketiga Belas. Terjemahan Bob Sabran. MM. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. 2005. *Manajemen pemasaran tingkat kepuasan konsumen*.
- _____. 2008. "Prinsip-prinsip Pemasaran". Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher and Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Mulyanto, Heru dan Anna Wulandari. 2010. *Penelitian: Metode dan Analisis*. Semarang: CV Agung.
- Nasir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64.
- Priyastama. 2017. *Buku Sakti Kuasai Spss*. Yogyakarta: Star up
- Putri Dwi Cahyani. 2016. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Jurnal Binis Manajemen*, Volume 6 (2).
- Santoso, S. 2002. *SPSS Versi 10 : Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Simon, Whidya, Padmalia. 2016. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tour & Travel. *Jurnal Management dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, (3).
- Sugiyono . 2002. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Yogyakarta: Rajawali Press.
- _____. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Salemba Empat Alfabeta.
- _____. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Salemba Empat Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno Hadi. 2004. *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono dan Chandra . 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua, Pertama. Yogyakarta: Andi Offset
- _____. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kelima. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2011. *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2016. *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy . 1996. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2011. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar. 2000. *Rumus sampel penelitian*.
- Zeithaml, V.a., M.J. Bitner. 1996. *Service Marketing International Editions*. New York: McGraw Hill.
- (<https://bri.co.id/info-perusahaan>. Diakses 10 Juni 2020.)
- (<https://www.inikebumen.net/2019/04/menang-undian-simpedes-nasabah-bri-unit>. Diakses 21 Juli 2020).