

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI KANTOR CABANG PAYAKUMBUH

Sigit Santosa - Bella Ifrianti

Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Politeknik Pos Indonesia
E-mail: sigit40115@gmail.com - E-mail: bellaifrianti@gmail.com,

ABSTRAK

Ifrianti, Bella 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh". Tugas Akhir, Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Pos Indonesia Bandung.

Bank secara umum adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan proses atau yang dikenal sebagai bank note. Dunia Perbankan memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Hal ini dapat dirasakan bahwa aktifitas yang dijalankan masyarakat sebenarnya selalu berhubungan dengan aktifitas perbankan, maka dari itu kualitas pelayanan harus ditingkatkan untuk mencapai kepuasan nasabah bank. Dimana untuk meningkatkan kualitas pelayanan suatu bank sebaiknya pemimpin bank memberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan karyawan sebaiknya berhati-hati melaksanakan transaksi sehingga dapat meminimalisir potensi kerugian yang akan terjadi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bank BRI kantor cabang Payakumbuh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Ifrianti, Bella 2020. "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction At BRI Bank Payakumbuh Branch Office." Final Project, Management Department Pos Indonesia Polytechnic Business Bandung.

A bank in general is a financial intermediary institution regulated with the authority to receive money deposits, lending money, and issuing a process or what is known as banknotes. The world of banking plays a very important role in life Public. It can be felt that the activities carried out by the community actually always associated with banking activities, therefore quality services must be improved to achieve bank customer satisfaction. Where To improve the quality of service of a bank, it is preferable that the bank leader provide opportunities for training and employees should be careful carrying out transactions so as to minimize potential losses that will occur. Based on the results of research that has been done shows that there is a significant positive effect between Quality service to customer satisfaction at BRI bank branch offices Payakumbuh.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Di era modern, ekonomi merupakan suatu hal penting untuk menjaga kestabilan kehidupan bangsa dan negara, oleh karena

itu peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangat dominan. beberapa sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu menggunakan jasa bank. Oleh sebab itu, pada masa ini dan pada masa yang akan datang kita tidak akan lepas dari dunia perbankan. Karna dunia perbankan berpengaruh besar sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Lembaga keuangan bank terbagi menjadi dua jenis yaitu, bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan sistem bunga, sedangkan bank syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya tidak mengandalkan pada bunga akan tetapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil.

Pada tahun 2019 kepercayaan masyarakat terhadap bank BRI terus meningkat, dimana Pasca libur Lebaran 1440 Hijriah, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mengaku mengalami berbagai lonjakan transaksi perbankan. Jumlah transaksi dalam sehari meningkat 22,72% yaitu dari rata-rata 22 juta transaksi per hari menjadi 27 Juta transaksi per hari. Semua transaksi ini di eksekusi melalui jaringan e-Channel dan e-Banking serta Jaringan Kantor yang tersebar diseluruh Indonesia yang disampaikan oleh Direktur Jaringan dan Layanan Bank BRI, Osbal Saragi di Jakarta, Kamis 13 juni.(Sumber : Liputan6.com, Jakarta).

Kepercayaan nasabah adalah refleksi emosional bagi perdagangan. Hal tersebut tergantung pada tingkat pemenuhan produk yang diharapkan atau layanan manfaat, serta tingkat konsistensi harapan dan hasil aktual. ketika nasabah mengharapka suatu pelayanan pada tingkat tertentu, dan yang dirasakannya pelayanan tersebut, maka nasabah tersebut dapat dikatakan percaya. Menurut Ricard L.Oliver dala Tjiptono dan Diana (2015 : 23) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang

didapatka seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang tergantung pada kinerja produk (Perceived Performance) di bandingkan ekspetasi, maka pelanggan bersangkutan akan merasa tidak puas. Menurut I Gede Yogi Pramana, Ni Made Prastini (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali” yang mendefinisikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah. penelitian Reaty Avita Harianto (2013) yang berjudul “Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran MC Donalds Manado” yang mendekripsikan bahwa secara simultan strategi promosi, kualitas produk, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengambil penelitian denagna judul’ “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI KANTOR CABANG PAYAKUMBUH”

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikaji di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan meliputi dimensi Reability, responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible ?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah pada bank BRI kantor cabang Payakumbuh ?

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Bank

Bank adalah lembaga intermediasi keuangan yang didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan

uang, dan menerbitkan proses atau yang dikenal sebagai bank note.

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2016:125) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kotler (2009:49) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan seluruh ciri serta sifat suatu produk yang berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (Jasfar,2005:51), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan/jasa diantaranya adalah:

1. Realibility (kehandalan)
Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.
2. Responsivisness (daya tanggap)
Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. Assurance (jaminan) Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah

tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

4. Empaty (empati) Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. Tangibles (produk-produk fisik) Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

4. Kepuasan Pelanggan

Windasuri dan Hyachinttha (2016:64) Kepuasan Pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Menurut Zeithaml et al. dalam Haryono (2016:89) Kepuasan Pelanggan adalah tanggapan pemenuhan konsumen, yaitu suatu pertimbangan bahwa fitur barang atau jasa, barang atau jasa itu sendiri, memberikan suatu tingkat pemenuhan terkait konsumsi yang menyenangkan.

Menurut Richard L.Oliver dalam Tjiptono dan Diana (2015:23) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.

5. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu bentuk pernyataan sementara berupa dugaan mengenai tentang permasalahan yang kita amati dalam usaha untuk memahaminya. Berdasarkan pernyataan diatas dengan judul penelitian : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh.

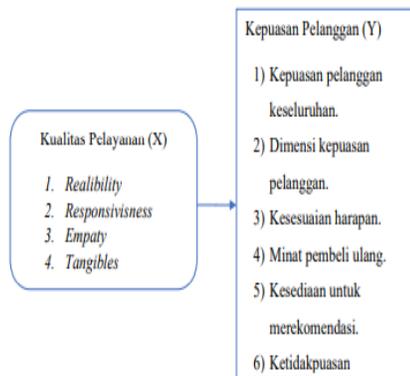
Kemungkinan jawaban dari rumusan masalah tersebut adalah :

Ho : Kualitas Pelayann tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di kota Payakumbuh (Studi kasus pada Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh)

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di kota Payakumbuh (Studi kasus pada Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh).

6. Kerangka Pemikiran

Uma sekaran dalam buku Sugiono (2017 :60) menemukan bahwa, “Kerangka berfikir merupakan modal konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”. Berdasarkan landasan teori diatas dapat disusun kerangka teori sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

sumber: Data diolah Sendiri

C. METODE PENELITIAN

1. Rancangan Kegiatan

Rancangan penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu metode yang relevan dengan tujuan yang ingin dicapai. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode survey. Penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

2. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian ini adalah:

Nama Perusahaan : Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Payakumbuh
Alamat Perusahaan: Jl. Jend. Sudirman No.6, Payakumbuh, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat 26211.

4. Operasional Variabel

Dalam penelitian ini ada dua variabel yang digunakan yaitu variabel independen dan variabel dependen. Berikut penjelasannya :

1. Variabel Independen sering disebut sebagai variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel independennya adalah strategi positioning.
2. Variabel Dependen sering disebut sebagai variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel dependennya adalah keputusan pembelian.

5. Populasi dan Sampel

a. Sampel

Populasi dalam penelitian adalah pelanggan/nasabah Bank BRI kantor Cabang Payakumbuh dengan jumlah populasinya sebanyak 150 orang. Populasi $N = 150$ dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10% , maka jumlah sampel yang harus digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak

$$n = \frac{150}{1 + 150(0,10)^2}$$

$$n = 60 \text{ orang}$$

Jadi dari perhitungan diatas, untuk mengetahui ukuran sampel dengan tingkat kesalahan 10% adalah sebanyak 60 responden.

b. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan/nasabah Bank BRI kantor Cabang Payakumbuh.

6. Jenis Data

Menurut Sugiyono (2017:137), jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara, observasi dan kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah sampel responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh 24 populasi yang dalam penelitian ini yaitu pelanggan/nasabah Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung, memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan berupa sejarah perusahaan, ruang lingkup perusahaan, struktur organisasi, buku, literatur, artikel, serta situs di internet. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari website Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh.

7. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuisisioner atau Angket Kuisisioner

Menurut Siregar (2017:25) skala pengukuran kuisisioner menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, 1 dan pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, 5. Dapat dilihat tabel sebagai berikut:

Tabel 1 Pengukuran Instrumen Skala Likert

Persepsi Responden	Ukuran Jawaban Responden
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber : Menurut Siregar (2017:25)

8. Metode Analisis Data

a. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah nilai Corrected Item Total Correlation atau nilai r hitung harus berada diatas 0.3. Hal ini dikarenakan jika nilai r hitung lebih kecil dari 0.3, berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item 26 pertanyaan lainnya dari pada variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reabilitas Instrumen Penelitian

Menurut Sugiono (2016:354), Reabilitas alat untuk mengukur suatu data untuk objek yang sama dalam waktu yang berbeda. Suatu kuisisioner akan dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas menggunakan uji Cronbach's Alpha. Data dikatakan reliabel apabila nilai Alpha lebih dari 0,6 dan apabila nilai Alpha kurang dari 0,6 maka data dikatakan tidak reliabel.

c. Uji Normalitas

Pengujian Normalitas bertujuan untuk apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Menurut Sugiyono (2016:79) pengujian normalitas data pada pengujian normalitas menggunakan metode Kolmogrov-Smirnov tes. Dalam pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Apalagi signifikansi hitung > 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila signifikansi hitung < 0,05 maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

9. Teknik Analisis Data

Berikut merupakan penjelasan dari analisis deskriptif dan analisis regresi.

a. Analisis Deskriptif

Penelitian ditentukan dengan menggunakan skala pengukuran yaitu 5 = sangat setuju, 4 = setuju, 3 = netral, 2 = tidak setuju, 1 = sangat

tidak setuju. Berdasarkan hasil dari jawaban-jawaban kuesioner kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataannya berdasarkan persentase dengan menggunakan langkah-langkah berikut: 1. Nilai kumulatif merupakan nilai dari setiap pernyataan yang berupa jawaban dari responden. 2. Persentase adalah nilai kumulatif item dibagi dengan nilai frekuensi yang dikalikan 100%. 3. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 60 responden, dan nilai skala terbesar adalah 5 dan skala terkecil adalah 1 sehingga diperoleh jumlah kumulatif terbesar ($60 \times 5 = 300$) dan jumlah kumulatif terkecil adalah ($60 \times 1 = 60$). Selanjutnya perhitungan jumlah kumulatif terkecil dibagi jumlah kumulatif terbesar dan dikalikan 100% sehingga diperoleh jumlah ($66:300 \times 100\% = 22\%$ dengan nilai rentang $100\% - 22\% = 78\%$ jika dibagi 5 kategori maka nilai interval dengan jumlah persentase adalah sebesar 15,6%.

Tabel 2 Kategori Interpretasi Skor

Skor	Kategori Persentase
20%-36%	Sangat Tidak Setuju
36%-52%	Tidak setuju
52%-68%	Netral
68%-84%	Setuju
84%-100%	Sangat setuju

b. Analisis Regresi

Jika asumsi ini dilanggar maka uji $\chi^2 = bo + b1X$ 30 statistik menjadi tidak valid dan statistik perametriik tidak dapat digunakan". Kriteria pengujian : Jika sign > 0,05 maka data normal Jika sign < 0, 05 maka data tidak normal.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Tabel 3 Uji Validitas Istrumen Penelitian

N	Pernyataan	R	R	keterangan
o		hitu	tab	gan
		ng	el	
1	Bank BRI memberika	0,63	0,2	Valid
		4	14	

	n fasilitas yang nyaman bagi nasabah			
2	Proses pembukaan rekening Bank BRI berlangsung cepat	0,70	0,2	Valid
		9	14	
3	Karyawan Bank BRI cepat dalam menanggapi keluhan nasabah	0,69	0,2	Valid
		6	14	
4	Karyawan BRI ramah dan teliti dalam menanggapi Nasabah	0,68	0,2	Valid
		7	14	
5	Bank BRI selalu menerima segala kritikan dan saran dari nasabah	0,59	0,2	Valid
		4	14	
6	Bank BRI menjamin keamanan nasabah didalam melakukan transaksi	0,64	0,2	Valid
		4	14	
7	Bank bri dalam memberikan pelayanan selalu memperhatikan	0,68	0,2	Valid
		0	14	

8	protokol kesehatan Bank BRI selalu memberikan informasi dan penawaran apabila ada produk layanan baru	0,68 6	0,2 14	valid
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	-----------	-------

Sumber: Diolah oleh penulis 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa r hitung lebih besar dari r tabel, hasil tersebut didapat dari perhitungan menggunakan bantuan software SPSS menunjukkan bahwa setiap pernyataan kuesioner dari 40 variabel kualitas pelayanan dapat dinyatakan valid dan memiliki nilai $>0,3$ dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dan benar-benar merupakan indikator kualitas pelayanan. Tabel 4.2 perhitungan software SPSS.

Tabel 5 Perhitungan Software SPSS

N	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Saya mendapatkan pelayanan yang sama dengan nasabah lainnya	0,76 1	0,2 14	Valid
2	Saya merasa puas atas pelayanan karyawan bank BRI	0,80 2	0,2 14	Valid
3	Saya merasa mudah	0,83 7	0,2 14	Valid

4	melakukan transaksi pada bank BRI Pelayan Bank BRI telah sesuai dengan harapan nasabah	0,78 6	0,2 14	Valid
---	----------------------------------------------------------------------------------------	-----------	-----------	-------

Sumber: Diolah Oleh Penulis 2020

2. Uji Reabilitas Instrumen Penelitian

Tabel 6 Hasil Uji Reabilitas Kualitas

Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
,816	8

Sumber: Diolah Oleh Penulis 2020

Berdasarkan pada tabel di atas hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu di atas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Tabel 7 Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah

Cronbach's Alpha	N of Items
,807	4

Sumber: Diolah Oleh Penulis 2020

Berdasarkan pada tabel di atas hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu di atas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

3. Uji Normalitas Intrumen Penelitian

Tabel 8 Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,84025026
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,059
	Negative	-,078
Test Statistic		,078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data Diolah Penulis 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,200 yang berarti nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 dan artinya data berdistribusi secara normal dan bisa dilakukan uji selanjutnya.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

a. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Tabel 9 Uji Hipotesis Secara Simultan (F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103.595	1	103.595	30.072	.000 ^b
	Residual	199.805	58	3.445		
	Total	303.400	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Sumber: Output IBM SPSS 22, 2020

Berdasarkan f hitung pada tabel ANOVA di atas sebesar 30,072. Untuk mencari f tabel yaitu dengan rumus $df = n - k - 1$. Dimana K adalah jumlah variabel independen. Maka berdasarkan rumus di atas maka diperoleh: $Df = 60 - 1 - 1 = 58$
 $Df = 4,01$ Kriteria : H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ 4,01 H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ 4,01 Dari tabel di atas dapat diketahui f hitung = 30,072 maka dapat dilihat dari hasil f hitung = 30,072 > f tabel = 4,01 dengan nilai tariff signifikan $0,000 < 0,05$ maka menunjukkan bahwa H_1 diterima. Maka, kualitas layanan (X) secara bersama-sama berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh.

b. Uji Hipotesis Secara Parsial (UJI T)

Tabel 10 Hasil Uji Secara Parsial (Uji T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.524	2.088		2.167	.034
	Kualitas_Pelayanan	.357	.065	.584	5.484	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Output IBM SPSS 22, 2020

Berdasarkan uji T yang didapatkan menunjukkan bahwa model persamaan regresi untuk memperkirakan kualitas layanan dipengaruhi oleh kepuasan nasabah adalah $Y = 4.524 + 0,584X$. dimana X adalah kualitasn layanan sedangkan Y adalah Kepuasan Nasabah. Dimana t tabel di dapat dari rumus sebagai berikut: $T_{tabel} = (a/2 ; n - k - 1$ atau df residual) $T_{tabel} = (0,05/2 ; 60 - 2 - 1)$ $T_{tabel} = (0,025 ; 57)$ Berdasarkan rumus dan di atas dapat diperoleh t tabel yaitu 0,678. Berdasarkan dari rumus di atas dapat diperoleh t hitung 5,484 > t tabel 0,678 atau sig. $0,000 < 0,025$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

c. Koefisien Determinasi

Tabel 11 Hasil Koefien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.584 ^a	.341	.330	1.85605

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Output IBM SPSS 22, 2020

Besar R Square = 0,341 dapat digunakan untuk melihat besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Koefisien determinasi menggunakan rumus sebagai berikut: $KD = r^2 \times 100\%$ $KD = 0,341 \times 100\%$ $KD = 34,1\%$ Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel minat beli (Y) sebesar 34,1% sedangkan sisanya ($100\% - 34,1\%$)

yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian ini bertujuan untuk menjawab semua rumusan masalah yang sudah dibuat pada bab 1. Jawaban tersebut dapat diketahui dengan cara melakukan pengujian melalui uji-uji yang telah dilakukan sebelumnya dan konsep teoritis yang menjadi dasar dalam penelitian ini.

1. Penelitian terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan meliputi dimensi reability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi reability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible mempunyai kategori yang baik dimana kategori tersebut mempunyai nilai yang cukup besar 73,46%, maka kualitas pelayanan secara keseluruhan meliputi dimensi-dimensi 57 tersebut bahwa nasabah Bank BNI dipandang baik terhadap nasabahnya. Dimana nasabah-nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh dipandang baik seperti fasilitas yang diberikan oleh Bank BRI kepada nasabahnya dipenuhi oleh bank BRI, kemudian pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI sangat baik kepada nasabah, serta informasi yang diberikan oleh Bank BRI selalu diterima oleh nasabah baik itu dari segi produk-produk baru ataupun lain sebagainya.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh. Hal ini dibuktikan dari tabel uji F dimana variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh sebesar $f_{hitung} = 30,072 > f_{tabel} = 4,01$ dengan presentasi variabel kualitas layanan (X) secara

simultan berpengaruh terhadap variabel minat beli (Y) sebesar 34,1%.

E. KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian Tugas Akhir ini peneliti yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh. Selain itu memberi beberapa informasi yang bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya. Berdasarkan hasil penyusunan Tugas Akhir, maka dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji dalam penelitian ini maka pada variabel Kualitas Layanan dengan menggunakan dimensi keandalan (Reability), cepat Tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan Produk-produk fisik (Tangible) dengan kategori baik dengan presentasi 73,46%. Uji yang Artinya yaitu bahwa kualitas layanan yang telah diberikan oleh Bank BRI kantor cabang Payakumbuh memberikan kepuasan yang baik bagi nasabah bank BRI.
2. Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dengan taraf signifikansi sebesar 34,1%. Dapat diartikan bahwa penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat mencapai kepuasan bagi nasabah Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diberikan kesimpulan dan saran yang diperoleh yaitu saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh sebaiknya ditingkatkan lagi, terutama pada responsiveness agar kualitas pelayanan menjadi kategori yang lebih baik lagi.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kantor cabang Payakumbuh

supaya kedepannya tetap memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah-nasabahnya.

F. REFERENSI

- [1] Arianti, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton. bogor.
- [2] I Gede Yogi Pramana, N. M. (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali). 2016. Denpasar.
- [3] Ida Sukmawati, J. D. (2015 Manado). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado.
- [4] Marliana, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Konsumen pada Starbucks Coffe Di Braga City Walk . bandung.
- [5] Meilani, L. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah.
- [6] Vinny Ribka Bolang, J. D. (2019). Peran Pelayanan Teller Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI unit Karombosan Cabang Manado. . Manado.