

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH AGEN BRILINK MOH ARIFIN DI KELURAHAN ALAK, KOTA KUPANG

Dedy Adytia Indrianto¹ dan Abas Kasim²

ABSTRACT

This research was conducted at the BRILink agent Moh Arifin in Alak Village, Kupang City. This study aims to determine and analyze both partially and simultaneously, the effect of service quality consisting of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy on customer satisfaction. This study uses Service Quality which consists of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy as independent variables and Customer Satisfaction as the dependent variable.

umber of samples is 100 respondents, the sampling technique used is purposive sampling. Data collection was carried out using questionnaires, interviews, and observations. The data analysis technique used is quantitative descriptive, multiple linear regression analysis and hypothesis testing through the t test and F test, using the SPSS V.25 application.

The results of the study obtained the regression equation: $Y = 2.431 + 0.782 X1 + 0.502 X2 + 0.563 X3 + 0.626 X4 + 0.444 X5$. Testing the hypothesis using the t test shows that the independent variables namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have proven to significantly affect the dependent variable of customer satisfaction. Through the f test it can be seen that the independent variable is indeed feasible to test the dependent variable Customer Satisfaction. Adjust R Square figure of 0.654 or 65.4%; shows that 65.4% of the customer satisfaction variable is influenced by the independent variable in the regression equation. While the remaining 34.6% is influenced by other variables not discussed in this study.

Keywords: *Physical Evidence, Realibility, Responsivines, Assurance, Empathy, and Costomer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perbankan di Indonesia dalam kurung waktu beberapa tahun ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dalam proses ini, baik bank BUMN maupun bank milik swasta telah memainkan peran yang sangat penting dalam pembangunan nasional, terutama dalam pembangunan sektor ekonomi (Rivai, 2007:23). Keberadaan lembaga keuangan seperti bank tentunya sangat membantu masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Namun dalam hal perbankan, salah satu masalah yang sering dihadapi kebanyakan nasabah ketika pergi ke bank adalah antrian yang panjang untuk mendapatkan pelayanan sedangkan nasabah berharap jika pergi ke bank akan langsung dilayani sesuai kebutuhan dan keinginannya tanpa harus menunggu lama dalam antrian. Selain itu, jam kerja bank yang terbatas menjadi kendala tersendiri bagi sebagian nasabah, karena tidak semua nasabah dapat

¹ Alumni IABI FISIP Tahun 2022

²⁻³Dosen IABI FISIP Undana

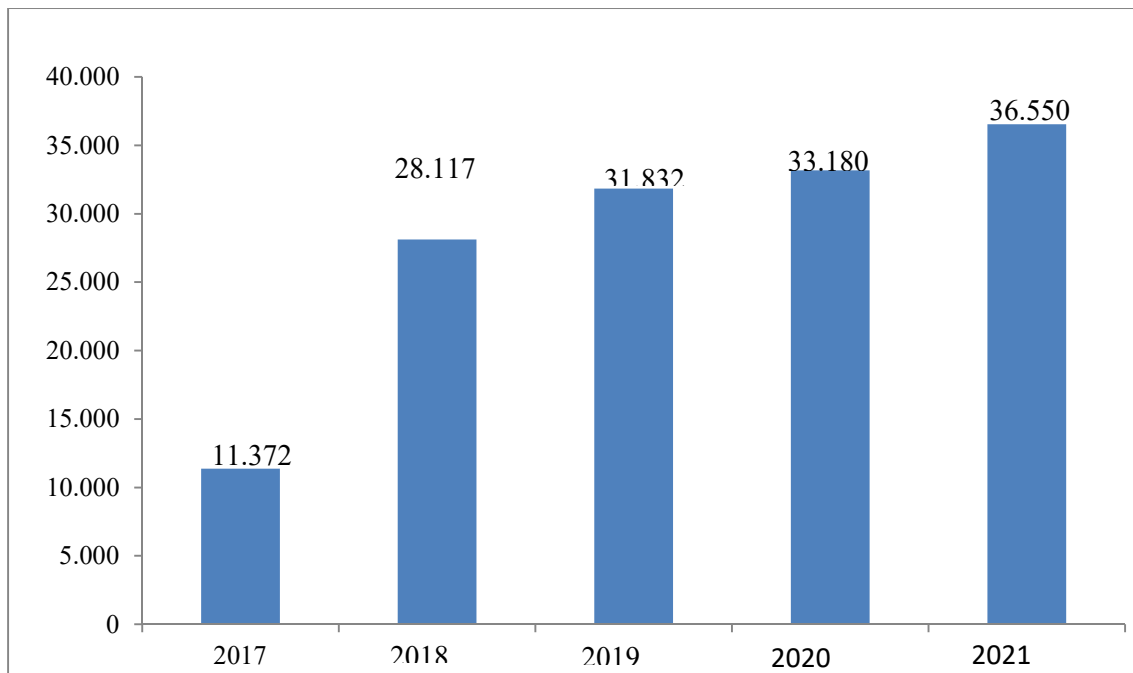
bertransaksi pada jam yang telah ditentukan. Nasabah berharap bisa melakukan berbagai transaksi perbankan kapan saja yang mereka inginkan. Bank Rakyat Indonesia berupaya memberikan pelayanan yang baik agar nasabah puas. Upaya itu dilakukan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Strategi kualitas pelayanan berupa inovasi produk dan memahami kebutuhan transaksi nasabah. Inovasi produk perbankan yang dimaksud adalah layanan BRILink. Program BRILink ini, bank memilih nasabah setia di wilayah tertentu untuk menjadi agen atau perwakilan perbankan dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat sekitar. Dengan BRILink, bank berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya melalui sistem *officeless* yang artinya tidak perlu lagi ke bank untuk mendapatkan pelayanan sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Bisnis perbankan ini dilakukan oleh beberapa agen BRILink di Kelurahan Alak seperti agen BRILink Moh Arifin, agen BRILink Platinum Mart dan agen BRILink Ferrari. Salah satu agen yang ada di Kelurahan Alak adalah agen BRILink Moh Arifin merupakan agen BRILink yang ada di Kelurahan Alak yang bertujuan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Agen BRILink ini pertama kali berdiri pada tahun 2016 dengan pemilik Bapak Mohammad Arifin dengan nomor agen: 002/401/74094125. Dengan berjalanya waktu agen BRILink Moh Arifin telah memiliki cabang yang berada di Kelurahan Alak tepatnya di depan Alfamart Osmok. Agen BRILink Moh Arifin menawarkan pelayanan, seperti cek saldo, pengiriman uang, pembayaran listrik dan lain sebagainya melalui mesin *Elektronik Data Capture* (EDC).

Strategi yang diterapkan agen BRILink Moh Arifin adalah kualitas pelayanan untuk menghadapi persaingan. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2014:282), adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et, al (dalam Tjiptono, 2014:282) yaitu, bukti fisik (*Tangible*), reliabilitas (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*). Dimensi bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi. Dimensi reliabilitas yakni kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dimensi daya tanggap adalah kemampuan para staf untuk membantu menyediakan layanan dengan tanggap. Dimensi jaminan mencakup

pengetahuan, kompetensi dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan. Dimensi empati yaitu kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian per individu dan pemahaman atas kebutuhan individual para nasabah.

Berikut ini merupakan data transaksi perbankan di agen BRILink Moh Arifin tahun 2017-2021



Sumber: Lampiran

Gambar 1. Data Jumlah Transaksi Perbankan Di Agen BRILink Moh Arifin Tahun 2017-2021

Gambar 1.1 menunjukkan data jumlah transaksi perbankan di agen BRILink Moh Arifin selama lima tahun terakhir. Pada tahun 2017 sampai tahun 2021 terus mengalami peningkatan. Puncaknya pada tahun 2021 dimana mengalami peningkatan sebesar 10% dari tahun sebelumnya menjadi 36.550 nasabah.

Kualitas pelayanan sudah diterapkan oleh agen BRILink Moh Arifin, walaupun beberapa dimensi kurang maksimal penerapannya. Seperti peralatan dan fasilitas perbankan yang digunakan oleh karyawan yang belum memadai. Dimensi kualitas pelayanan yang diterapkan dengan baik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sangat berperan penting dalam dunia perusahaan perbankan karena kepuasan nasabah akan mendorong seseorang untuk kembali menggunakan jasa tersebut. Menurut Kotler (2009:139), kepuasan

pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) produk terhadap ekspektasi mereka.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan kualitas yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan, dan jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas layanan yang dipersepsikan sangat baik dan berkualitas (Tjiptono, 2007:98).

STUDI PUSTAKA

Definisi Kualitas Layanan

Kualitas Layanan merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan (Tjiptono, 2014:268). Menurut Kotler (2008), beranggapan bahwa kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2007) terdapat lima dimensi, yaitu:

1. Bukti Fisik yaitu meliputi perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Relibilitas yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memeberikan layanan yang tanggap.
4. Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kopetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
5. Empati yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Definisi Kepuasan

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler *and* Keller, 2013:32). Sedangkan menurut Tjiptono (2014:353) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relative bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya.

Indikator kepuasan pelanggan

1. Kesesuaian harapan, adalah tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan dengan yang dirasakan pelanggan.
2. Minat berkunjung kembali, adalah niat atau kesediaan para pelanggan untuk melakukan pembelian atau menggunakan kembali produk dan jasa dari perusahaan tersebut
3. Bersedia merekomendasikan, yaitu kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Jika jasanya diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, dan jika jasanya diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas layanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas (Tjiptono, 2007:35). Dengan adanya kualitas layanan yang baik didalam suatu usaha, maka akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan. Selain itu, Chandra (2005:11) menyatakan bahwa dengan adanya kualitas layanan yang baik didalam suatu usaha, maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Analisis Statistik Deskriptif yaitu Penilaian terhadap skor yang akan dicapai oleh setiap variabel atau dimensi akan diklasifikasikan berdasarkan kontinum sangat tinggi sampai dengan sangat rendah. Rata-tara skor 1,00-1,80 berada pada tingkat sangat rendah; 1,81-2,60 berada pada tingkat rendah; 2,61-3,40 berada pada tingkat sedang 3,41-4,20

berada pada tingkat tinggi; 4,21-5,00 berada pada tingkat sangat tinggi. Analisis Regresi Linier Berganda yaitu salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain (Noor, 2011). Analisis regresi linear berganda untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Uji Keباikan Model (Uji F) pada dasarnya menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen/terkait (Ghozali, 2012)

Populasi

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 36.550 nasabah (data Tahun 2021) dengan kriteria yang sudah pernah bertransaksi perbankan di agen BRILink Moh Arifin lebih dari tiga kali

Sampel

Sampel dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh nasabah agen BRILink Moh Arifin pada tahun 2021 sehingga di dapat 100 orang nasabah sebagai responden, sampel tersebut disaring menggunakan teknik *purposive sampling*, peneliti akan bertemu langsung dengan sampel dengan kriteria sampel adalah nasabah yang pernah melakukan transaksi perbankan di agen BRILink Moh Arifin sebanyak tiga kali

HASIL

Profil data responden berdasarkan jenis kelamin, responden dengan jenis kelamin Laki-laki merupakan responden terbanyak yaitu berjumlah 63 orang (67%) sedangkan, responden Perempuan berjumlah 37 orang (37%). Berdasarkan usia responden, usia 25-34 tahun merupakan responden terbanyak yaitu berjumlah 48 orang (48%). Berdasarkan pekerjaan responden terbanyak adalah Pegawai swasta yaitu berjumlah 30 orang (30%). Berdasarkan lama menjadi nasabah responden dengan jumlah terbanyak adalah responden yang telah menjadi nasabah agen BRILink Moh Arifin selama kisaran 1-6 bulan yaitu sebanyak 36 orang (36%).

Analisis Deskriptif

Variabel Bukti Fisik (X₁)

Variabel bukti fisik mencapai skor sebesar 4.36 dan berada pada kategori sangat tinggi. Dimana variabel ini diukur dengan item-item pernyataan yaitu fasilitas perbankan yang lengkap, tempat agen brilink moh arifin yang bersih, dan petugas berpenampilan rapi.

Variabel Reliabilitas (X₂)

Variabel reliabilitas mencapai skor sebesar 4,28 dan berada pada kategori sangat tinggi. Dimana variabel ini diukur dengan item-item pernyataan yaitu petugas melakukan transaksi perbankan sesuai dengan keinginan nasabah, waktu yang diperlukan dalam melakukan transaksi perbankan cepat, dan ketetapan agen brilink moh arifin dalam memberikan informasi.

Variabel Daya Tanggap (X₃)

Variabel daya tanggap mencapai skor sebesar 4,26 dan berada pada kategori sangat tinggi. Dimana variabel ini diukur dengan item-item pernyataan yaitu tanggap dalam melayani nasabah, cepat dalam merespon kebutuhan nasabah, dan kesediaan petugas membantu nasabah yang bingung dalam melakukan transaksi.

Variabel Jaminan (X₄)

Variabel jaminan mencapai skor sebesar 4,27 dan berada pada kategori sangat tinggi. Dimana variabel ini diukur dengan item-item pernyataan yaitu petugas memiliki pengetahuan yang sesuai tentang produk brilink, petugas memiliki sikap yang sopan, dan petugas jujur.

Variabel Empati (X₅)

Variabel empati mencapai skor sebesar 4,24 dan berada pada kategori sangat tinggi. Dimana variabel ini diukur dengan item-item pernyataan yaitu petugas menghargai nasabah, petugas yang tidak membedakan dalam melayani nasabah, dan petugas memahami kebutuhan nasabah.

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel kepuasan layanan diukur dengan 4 dimensi yaitu perasaan puas, kesesuaian harapan dari nasabah, minat nasabah untuk berkunjung kembali dan akan bersedia merekomendasikan. Untuk ke 4 dimensi tersebut, semuanya mendapatkan penilaian terkategori sangat tinggi. Secara keseluruhan variabel kepuasan layanan mendapatkan penilaian persepsi dari responden berkategori sangat tinggi yaitu dengan nilai rata-rata 4,43. Artinya responden memberikan penilaian yang sangat positif dan cenderung memiliki persepsi bahwa responden merasa puas dengan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di agen brilink moh arifin.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil uji regresi dalam penelitian ini sudah benar dengan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 2,431 + 0,782 X_1 + 0,502 X_2 + 0,563 X_3 + 0,626 X_4 + 0,444 X_5$$

Uji Kontribusi Variabel (Uji t)

Uji Kontribusi Variabel (Uji t) disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Uji Kontribusi Variabel (Uji t)

No	Model	Unstandardiced Coefficients		Standardized Coefficients	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(constant)	2.431	2.769		.878		.382
2	Bukti Fisik	.782	.193	.280	4.041	1.985	.000
3	Reliabilitas	.502	.171	.213	2.942	1.985	.004
4	Daya Tanggap	.563	.176	.229	3.205	1.985	.002
5	Jaminan	.626	.141	.301	4.454	1.985	.000
6	Empati	.444	.148	.201	3.007	1.985	.003

Sumber: Lampiran

Tabel 1 menunjukkan pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah. Koefisien beta pada hubungan bukti fisik terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,782, hasil uji t_{hitung} sebesar $4,041 > t_{tabel}$ 1,985 dengan tingkat signifikansi probabilitas 0,000 ($p < 0,05$) maka keputusannya adalah hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya secara parsial bukti fisik (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Agen BRILink Moh Arifin.

Tabel 1 menunjukkan pengaruh reliabilitas terhadap kepuasan nasabah. Koefisien beta pada hubungan reliabilitas terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,502, hasil uji t_{hitung} sebesar $2,942 > t_{tabel}$ 1,985 dengan tingkat signifikansi probabilitas 0,004 ($p < 0,05$) maka keputusannya adalah hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya secara parsial reliabilitas (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Agen BRILink Moh Arifin.

Tabel 1 menunjukkan pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah. Koefisien beta pada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,563, hasil uji t_{hitung} sebesar $3,205 > t_{tabel}$ 1,985 dengan tingkat signifikansi probabilitas 0,002 ($p < 0,05$) maka keputusannya adalah hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya secara parsial daya tanggap (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Agen BRILink Moh Arifin.

Tabel 1 menunjukkan pengaruh Jaminan terhadap kepuasan nasabah. Koefisien beta pada hubungan jaminan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,626, hasil uji t_{hitung} sebesar $4,454 > t_{tabel}$ 1,985 dengan tingkat signifikansi probabilitas 0,000 ($p < 0,05$) maka keputusannya adalah hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya secara parsial jaminan (X_4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Agen BRILink Moh Arifin.

Tabel 1 menunjukkan pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah. Koefisien beta pada empati terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,444, hasil uji t_{hitung} sebesar $3,007 < t_{tabel}$ 1,985 dengan tingkat signifikansi probabilitas 0,003 ($p < 0,05$) maka keputusannya adalah hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya secara parsial empati (X_5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Agen BRILink Moh Arifin.

Uji Kontribusi Model

Uji Kontribusi Model disajikan pada Tabel 2

Tabel 2. Uji Kontribusi Model

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.672	.654	2.646
a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Jaminan, Daya Tanggap, Reliabilitas				

Sumber: Lampiran

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai $R = 0,820$ mendekati angka 1, artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi (*adjust R square*) sebesar 0,654 atau 65,4%. Artinya bahwa setelah dilakukan penelitian, diketahui bahwa besaran pengaruh variabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah Agen BRILink Moh Arifin adalah sebesar 65,4% sedangkan sisanya 34,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar cakupan penelitian ini

Uji Keباikan Model (Uji F)

Uji Kontribusi Model (Uji F) disajikan pada Tabel 3

Tabel 3. Uji Kontribusi Model (Uji F)

No	Model	Sum Of Square	DF	Mean Square	F _{hitung}	Sig.
1	Regression	1345.751	5	269.150	38.457	.000 ^b
2	Residual	657.889	94	6.999		
3	Total	2003.640	99			

Sumber: Lampiran

Tabel 3 menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}(38,457 > 2,70)$ dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil ini mengindikasikan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati dengan kepuasan nasabah; namun harus tetap menjadi perhatian bagi Agen BRILink Moh Arifin untuk mempertahankan dan berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat terus memberi kepuasan terhadap nasabah

Pembahasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengaruh Bukti Fisik (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Nilai $t_{hitung} 4,041$ nilai $> t_{tabel} 1,985$ sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya bukti fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah agen BRILink Moh Arifin. Implikasinya jika bukti fisik terkelola dengan baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Pengaruh bukti fisik (x1) terhadap kepuasan nasabah (y) hasilnya relevan dengan hasil analisis deskriptif untuk variabel bukti fisik dimana semua responden memberikan penilaian persepsi terkategori sangat tinggi terhadap variabel ini dengan nilai rata-rata sebesar 4,36. Artinya bahwa rata-rata responden memberikan penilaian yang positif dan terkategori sangat tinggi untuk variabel bukti fisik, yang diukur dengan fasilitas perbankan yang lengkap, tempat agen BRILink Moh Arifin yang bersih, dan petugas berpenampilan rapi.

Karakteristik jasa yang sangat mempengaruhi pendesainan perogram pemasaran yaitu bervariasi karena bergantung pada siapa memberikannya serta kapan dan dimana diberikan, jasa sangat bervariasi hal ini sesuai dengan pendapat Kotler dan Keller (2014:28).

Pengaruh Reliabilitas (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Nilai t_{hitung} 2,942 nilai $>$ t_{tabel} 1,985 sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang artinya reliabilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah agen BRILink Moh Arifin. Implikasinya jika reliabilitas terkelolah dengan baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Analisis deskriptif untuk variabel reliabilitas relevan dimana semua responden memberikan penilaian persepsi terkategori sangat tinggi terhadap variabel ini dengan nilai rata-rata sebesar 4,28. Artinya bahwa rata-rata responden memberikan penilaian yang positif dan terkategori sangat tinggi untuk variabel reliabilitas, yang diukur dengan petugas melakukan transaksi perbankan sesuai dengan keinginan nasabah, waktu yang diperlukan dalam melakukan transaksi perbankan cepat, dan ketetapan agen BRILink Moh Arifin dalam memberikan informasi.

Kepuasan nasabah salah satunya di pengaruhi oleh kemampuan petugas agen BRILink Moh Arifin dalam memberikan layanan yang cepat, dimana nasabah akan merasa puas apabila layanan yang diberikan pihak agen BRILink akurat dan sesuai dengan harapan nasabah yang diketahui dari variabel reliabilitasnya. Hal ini sesuai pendapat Tjiptono (2007:35) mengatakan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Jika jasa

diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan berkualitas. Dengan ini jelas bahwa reliabilitas jelas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Daya Tanggap (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Nilai t_{hitung} 3,205 nilai $>$ t_{tabel} 1,985 sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima yang artinya daya tanggap secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah agen BRILink Moh Arifin. Implikasinya jika daya tanggap terkelolah dengan baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Analisis deskriptif untuk variabel daya tanggap dimana semua responden memberikan penilaian persepsi terkategori sangat tinggi terhadap variabel ini dengan nilai rata-rata sebesar 4,26. Artinya bahwa rata-rata responden memberikan penilaian yang positif dan terkategori sangat tinggi untuk variabel daya tanggap, yang diukur dengan tanggap dalam melayani nasabah, cepat dalam merespon kebutuhan nasabah, dan kesedian petugas membantu nasabah yang bingung dalam melakukan transaksi.

Variabel daya tanggap, dapat diketahui bahwa kepuasan nasabah salah satunya di pengaruhi oleh ketanggapan petugas agen BRILink Moh Arifin dalam memberikan layanan yang cepat, maka semakin besar tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2007:35) mengatkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Jika jasa diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan berkualitas. Dengan ini jelas bahwa daya tanggap jelas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Jaminan (X4) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Nilai t_{hitung} 4,454 nilai $>$ t_{tabel} 1,985 sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima yang artinya jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah agen BRILink Moh Arifin. Implikasinya jika jaminan terkelolah dengan baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Analisis deskriptif untuk variabel Jaminan dimana semua responden memberikan penilaian persepsi terkategori sangat tinggi terhadap variabel ini dengan nilai rata-rata sebesar 4,27. Artinya bahwa rata-rata responden memberikan penilaian yang positif dan terkategori sangat tinggi untuk variabel jaminan, yang diukur dengan petugas memiliki pengetahuan yang sesuai tentang produk BRILink, petugas memiliki sikap yang sopan, dan petugas ramah.

Kepuasan nasabah salah satunya di pengaruhi oleh kemampuan petugas agen BRILink Moh Arifin dalam menjamin keamanan dan kenyamanan nasabah ketika menggunakan jasa perbankan diketahui dari variabel Jaminannya. Nasabah akan merasakan kepuasan apabila nasabah tersebut bebas dari segala bahaya dan resiko pada saat menggunakan jasa perbankan yang disediakan. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2007:35) mengatkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Jika jasa diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dengan ini jelas bahwa Jaminan jelas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Empati (X5) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Nilai t_{hitung} 3,007 nilai $>$ t_{tabel} 1,985 sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_5 diterima yang artinya empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah agen BRILink Moh Arifin. Implikasinya jika empati terkelolah dengan baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil tersebut juga relevan dengan hasil analisis deskriptif untuk variabel empati dimana semua responden memberikan penilaian persepsi terkategori tinggi terhadap variabel ini dengan nilai rata-rata sebesar 4,20. Artinya bahwa rata-rata responden memberikan penilaian yang positif dan terkategori sangat tinggi untuk variabel empati, yang diukur dengan petugas yang tidak membedakan dalam melayani nasabah, petugas menghargai nasabah dan petugas memahami kebutuhan nasabah.

Keramahan petugas pada saat melayani dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, dimana nasabah akan merasakan puas jika dilayani dengan ramah dan penuh kepedulian dapat diketahui dari variabel empatinya. Hal ini sesuai dengan Tjiptono (2007:35) mengatkan bahwa kualitas

layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Jika jasa diterima atau dirasakan (*percieved service*) sesuai yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dengan ini jelas bahwa Empati jelas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Variabel Bebas Secara Simultan Terhadap Variabel Terikat

Nilai f_{hitung} 38,457 nilai $> f_{tabel}$ 2,70 sehingga dapat dikatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya ada pengaruh yang signifikan dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati secara sumultan terhadap kepuasan nasabah agen BRILink Moh Arifin. Implikasinya jika bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati dikelola dengan baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil tersebut juga relevan dengan hasil analisis deskriptif untuk variabel kepuasan nasabah (Y) dimana seluruh responden memberikan penilaian persepsi terkategori sangat tinggi terhadap variabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dimana mayoritas responden merasa puas dan ingin kembali merasakan layanan perbankan di agen BRILink Moh Arifin.

Kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dilihat dari hipotesisi kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2007) yang mengemukakan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan nasabah, dimana jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, dan jika jasa yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas layanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Selain itu, Chandra (2005:11) menyatakan bahwa dengan adanya kualitas layanan yang baik didalam suatu usaha, maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan

SIMPULAN

1. Mayoritas responden memberikan rata-rata penilaian persepsi terkategori sangat tinggi pada variabel Bukti Fisik, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Nasabah.

2. Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Implikasinya jika Bukti Fisik terkelolah dengan baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Implikasinya jika Reliabilitas terkelolah dengan baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
4. Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Implikasinya jika Daya Tanggap terkelolah dengan baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
5. Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Implikasinya jika Jaminan terkelolah dengan baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
6. Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Implikasinya jika Empati terkelolah dengan baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
7. variabel Bukti Fisik, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Implikasinya jika Bukti Fisik, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terkelola dengan baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Iman, 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin, Lane, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- , 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rivai, Veitzal, 2007. *Bank and Financial Institution Management*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offset.
- , 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offset.