

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO. TBK KANTOR CABANG KUPANG)

Analysis Of The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction (Study On Customers Of Pt. Bank Rakyat Indonesia Persero. Tbk Kupang Branch Office)

Yosefa Idju^{1,a)}, Apriana H. J. Fanggidae^{2,b)}, Yosefina K. I. D. D. Dhae^{3,c)}, Ronald P. C. Fanggidae^{4,d)}

^{1,2,3,4)} Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Nusa Cendana Kupang, Indonesia

Koresponden : ^{a)} yosefaiju591@gmail.com, ^{b)} apriana.fanggidae@staf.undana.ac.id,

^{c)} yosefina.dhae@staf.undana.ac.id, ^{d)} ronalfanggidae@staf.undana.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) terhadap Kepuasan Nasabah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan metode *Accidental Sampling*, sampel yang digunakan adalah 100 responden. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel Bukti Fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, dan Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Secara simultan, Variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memegang peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Berbagai peranan penting perbankan menurut SP (2015) adalah bank sebagai pengumpul dana dari SSU (*Surplus Spending Unit*) dan penyalur kredit kepada DSU (*Defisit Spending Unit*), tempat menabung yang efektif dan produktif bagi masyarakat dan lain sebagainya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang dimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang menjelaskan bahwa “ Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat

dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.”

Pelayanan pada dasarnya kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut (Kotler & Keller, 2000), Kualitas Pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan hal mutlak untuk ditunjukkan kepada para nasabah sehingga adanya rasa puas dari mereka. Ada lima dimensi utama kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011), yaitu: Bukti Fisik (*Tangibles*), mencakup penampilan fasilitas fisik, Daya Tanggap (*Responsiveness*), mencakup pemberian jasa dengan cepat dan tanggap. Keandalan (*Reliability*), mencakup dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan, Empati (*Empathy*), mencakup perhatian pribadi, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Pihak perbankan harus mampu mengelola kelima variabel tersebut dengan baik apabila ingin memperoleh kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler (2002)). Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi perbankan, karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Hal ini berarti jika kinerja dibawah harapan, nasabah akan merasa tidak puas. Jika kinerja sama dengan harapan, nasabah merasa puas, dan jika kinerja melampaui harapan, nasabah akan sangat puas atau bahagia. Nasabah yang merasa puas, akan selalu memberikan komentar yang baik tentang bank dan cenderung akan setia lebih lama pada bank. Tujuan Penelitian 1) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan berupa Bukti Fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. 2) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan berupa Keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. 3) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan berupa Daya Tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. 4) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan berupa Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. 5) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas

pelayanan berupa Empati (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. 6) Untuk mengetahui kualitas pelayanan berupabukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), asuransi(*assurance*) dan empati(*emphaty*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang.

STUDI PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2011) mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, dan jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011) yaitu sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Ariani (2009) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang dikenal SERVQUAL (*service quality*) yaitu :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dari kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja, kursi dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006), bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua

pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Menurut Tjiptono (2011) Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk melayani secara cepat yang mengacu terhadap kepuasan pelanggan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap yaitu kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dari merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.

5. Empati (*Empathy*),

Empati yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada nasabah. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada nasabah melalui layanan yang diberikan bahwa nasabah itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Empati juga merupakan kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu oleh para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pelaku bisnis, dimana tingkat kepentingan dan harapan nasabah serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Para pelaku bisnis harus dapat memahami konsep kepuasan nasabah dengan baik apabila mereka ingin memenangkan persaingan. Pada hakekatnya suatu bisnis bertujuan untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Perusahaan berusaha untuk dapat menciptakan dan mempertahankan para nasabah agar tetap

menggunakan jasanya dalam melakukan transaksi. Kotler (2002) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dia rasakan atau alami terhadap harapannya.

Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena berhubungan dengan harapan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Peneliti memilih metode kuantitatif dan pendekatan asosiatif karena penelitian ini akan mau melihat pengaruh antar dua variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden dari Nasabah PT. BRI Kantor Cabang Kupang. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis regresi linear berganda yang dimana untuk mengukur seberapa besar hubungan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dengan teknik pengolahan data menggunakan SPSS. Untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat maka dilakukan perhitungan Koefisien Determinasi sedangkan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji t dan uji f.

ANALISIS PENELITIAN

Hasil Penelitian

Tabel 1.
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficientsa							
	Unstand ardized Coeffici ents		Standar dized Coefficie nts	T	Sig.	Collin earity Statis tics	
		Std. Error	Beta			Toler ance	VIF
(Constant)	3,510	1,332		2,635	0,010		
Bukti Fisik	0,083	0,108	0,079	0,768	0,444	0,379	2,641
Kehandala n	-0,089	0,131	-0,087	-0,678	0,500	0,245	4,076
Daya Tanggap	0,331	0,131	0,344	2,538	0,013	0,218	4,586
Jaminan	-0,288	0,138	-0,299	-2,090	0,039	0,196	5,105
Empati	0,797	0,122	0,796	6,510	0,000	0,268	3,728

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 1. diatas, didapati persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,510 + 0,089x_1 + 0,089x_2 + 0,331x_3 + 0,288x_4 + 0,797x_5$$

Tabel 2.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,789	0,623	0,603	3,68163

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 2. diatas, maka diketahui nilai R Square dalam penelitian ini sebesar 0.623 yang berarti Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 62,3%.

Tabel 3.
Hasil Uji t

Coefficientsa							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3,510	1,332		2,635	0,010		
Bukti Fisik	0,083	0,108	0,079	0,768	0,444	0,379	2,641
Kehandalan	-0,089	0,131	-0,087	-0,678	0,500	0,245	4,076
Daya Tanggap	0,331	0,131	0,344	2,538	0,013	0,218	4,586
Jaminan	-0,288	0,138	-0,299	-2,090	0,039	0,196	5,105
Empati	0,797	0,122	0,796	6,510	0,000	0,268	3,728

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

N = Jumlah sampel (responden)

k = Jumlah variabel

α = 0.05

$t_{tabel} = t (\alpha/2; n-k-1)$

$= t (0.05/2 ; 100-5-1)$

$= 0,025 ; 94$

$= 1,98552$ (lihat tabel t pada lampiran)

Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Bukti Fisik terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. Karena $t_{hitung} (0,768) < t_{tabel} (1,98552)$ dan signifikansi $(0,444) > \alpha (0,05)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya bahwa Bukti Fisik secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Kehandalan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. Karena $t_{hitung} (0,-678) < t_{tabel} (1,98552)$ dan signifikansi $(0,500) > \alpha (0,05)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya bahwa Kehandalan secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Daya Tanggap terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. Karena $t_{hitung} (2,538) < t_{tabel} (1,98552)$ dan signifikansi $(0,013) > \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa Daya

Tanggap secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. Karena $t_{hitung} (-2,090) > t_{tabel} (1,98552)$ dan signifikansi $(0,000) < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa Jaminan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. Karena $t_{hitung} (6,510) > t_{tabel} (1,98552)$ dan signifikansi $(0,000) < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa Empati secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang.

Tabel 4.
Hasil Uji f

ANOVA						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2106,396	5	421,279	31,081	0.000 ^a
	Residual	1274,114	94	13,554		
	Total	3380,510	99			

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4. diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$df1 = K-1$$

$$= 6-1 = 5$$

$$df2 = N-K$$

$$= 100-6 = 94 \text{ ftabel}$$

$$= 2,31 \text{ (lihat tabel f pada lampiran)}$$

Dimana K : Jumlah Variabel

N : Jumlah sampel

Karena $f_{hitung} (1,98552) > f_{tabel} (2,31)$ dan signifikan $(0,000) < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang.

PEMBAHASAN

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Hasil dari uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik tidak terdapat hubungan yang positif dan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. Bukti Fisik tidak berpengaruh dikarenakan area parkir di Bank yang belum memadai, berdasarkan tinjauan deskripsi jawaban responden diperoleh penilaian yang paling terendah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahab (2017) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru” yang menyatakan bahwa variabel Bukti Fisik secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011), Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil dari uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Keandalan tidak terdapat hubungan yang positif dan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Keandalan tidak berpengaruh dikarenakan ketidaktuntasan teller memberikan pelayanan kepada nasabah, hal ini berdasarkan tinjauan deskripsi jawaban responden di peroleh penilaian yang paling terendah dan berada pada kriteria netral. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahab (2017) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru” yang menyatakan bahwa variabel Bukti Fisik secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Lupiyoadi dan Hamdani (2006) daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006), jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Menurut Tjiptono (2011), empati merupakan kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hasil uji t pada penelitian ini menunjukkan bahwa Daya Tanggap, Jaminan dan

Empati terdapat hubungan yang positif dan pengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah. Hal ini item dalam penelitian ini yaitu kesiapan membantu nasabah mempunyai hubungan yang positif dan pengaruh signifikan karena ada dimensi lain dari kualitas pelayanan yang lebih dominan yaitu respon permintaan dari nasabah, pihak Bank memahami kebutuhan yang diinginkan oleh nasabah dalam memberi keamanan dan resiko dari keragu-raguan nasabah dalam melakukan transaksi serta kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik. Dengan adanya jaminan yang diberikan oleh pihak Bank para nasabah yang melakukan transaksi di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang merasa puas, Item ini dibuktikan perlakuan dengan penuh perhatian, kemudahan dalam pelayanan, serta mengutamakan kepentingan nasabah begitu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mamida (2017) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Ruma Suka Ramai Kota Kupang) yang menyatakan bahwa variabel Empati secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil uji f dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan terdapat hubungan yang positif dan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah dkk (2019) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menginap (Studi Pada Resepsionis Hotel On The Rock Kupang)”.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, secara parsial Kualitas Pelayanan berupa Bukti Fisik dan Keandalan tidak terdapat hubungan yang positif dan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. Dimana dari hasil analisis tersebut diperoleh indikator dengan nilai terendah yaitu kepuasan area parkir yang memadai serta aman, Kepuasan Kecepatan teller dalam melakukan transaksi, serta Kepuasan memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Walaupun bukti fisik dengan area parkir yang aman tidak menjadi pertimbangan nasabah dalam melakukan transaksi merasa nyaman akan kepuasan nasabah. Sedangkan Kualitas Pelayanan berupa Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara parsial terdapat hubungan yang positif dan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. Secara simultan Kualitas pelayanan berupa Bukti Fisik, Keandalan, Daya tanggap,

Jaminan dan Empati terdapat hubungan yang positif dan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang. Sedangkan berdasarkan hasil Uji koefisien determinasi menunjukkan pengaruh sebesar 89,1% terhadap variabel Kepuasan Nasabah. PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kupang diharapkan tetap mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan berupa dimensi Daya Tanggap, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah A.B Ikram, A. E. . N. dan R. P. . F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menginap (Studi Pada Resepsionis Hotel On The Rock Kupang).
- Amstrong, G., & Kotler, P. (2008). Prinsip-prinsip pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Ariani, D. W. (2009). Manajemen Operasi Jasa. Yogyakarta : (Edisi Pert). Graha Ilmu.
- Arief, M. (2007). Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan : Bagaimana mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan. PT Bayu Media Publishing.
- Diana, A., & Tjiptono, F. (2016). Pemasaran: Esensi dan Aplikasi. Andi Offset. Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program (IBM SPSS) (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Komaruddin. (1994). Kamus Perbankan. Jakarta : CV. Rajawali.
- Kotler, A., & Amstrong, G. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran, Buku 1, Edisi 12. Indonesia: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2002). Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta : salemba empat.
- Lovelock, C., & Wirts, J. (2011). Pemasaran Jasa Perspektif Jakarta : (Erlangga (ed.); Edisi 7).
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). Manajemen pemasaran jasa.
- Mamida J Toleu, A. B. M. dan J. L. . B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Suka Ramai Kota Kupang).
- Pratama, K. A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo.
- Rini, E. S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba.
- Saladin, D. (1994). Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank. Jakarta : Alfabeta.
- SP, H. M. (2015). Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta : Bumi Aksara.

- Sugiyono. (2016). Metode kualitatif kuantitatif dan R&B. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2016). Metodologi Penelitian Akuntansi. Yogyakarta : PT Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2011). Manajemen dan strategi merek. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru.
- YAZID. (2005). Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi. Yogyakarta : (Edisi Kedua). Ekonisia.