

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado

Anastasya Kambey
Johny R. E. Tampi
Olivia Walangitan

Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi Manado
Email: anastasyakambey@gmail.com

Abstract. *On the era of globalization. The competition of business became very sharp, either domestic market or international market. In banking world strategy is necessitate to face business competence that tight increasingly. There are challenges to achieve a firm success. One thing that must be attention to get the aim of the firm is service quality. This research aim to find out kinds of service quality. That is, (Reliability), (responsiveness), (assurance), (empathy), (tangible) the influence of PT. Bank Tabungan Negara customer satisfaction (persero) Tbk, cabang manado office. This research is using quantitative research. By using data analysis techniques validity test, reliability test, classic assumption test, linear doubled regression analysis, correlation coefficient, determination coefficient R², and hypotheses test. Based on the result of partial the test, showed that the (Reliability), (responsiveness), (assurance), (empathy), (tangible), the influential of PT. Bank Tabungan Negara customer satisfaction (persero) Tbk, cabang manado office. Silmutan test showed that the Service Quality the simultan to the customer satisfaction PT. Bank Tabungan Negara (persero) cabang manado office.*

Key word : Service Quality, Customer Satisfaction

Abstrak. Di Era Globalisasi, persaingan bisnis menjadi semakin sangat tajam, baik dipasar domestik maupun dipasar Internasional. Terdapat tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Salah satu yang diperhatikan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan yaitu Kualitas Pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Langsung, berpengaruh terhadap Kepuasan Nvasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado. Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif. Dengan teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regrensi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi (R²), dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian uji parsial, menunjukkan bahwa Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan Bukti Langsung, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado. Uji Silmutan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara bersama-sama/simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Pendahuluan

Era Globalisasi persaingan bisnis menjadi semakin sangat tajam, baik dipasar domestik (nasional) maupun dipasar Internasional. Dalam dunia perbankan me-merlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Untuk mengantisipasi-nya, dunia perbankan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam

sumber daya yang dimiliki, dan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat dan agar dapat diterima dibidang pemasaran. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan.

Salah satu yang diperhatikan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan yaitu kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada nasabah, sehingga mendorong nasabah akan mampu meningkatkan

kepercayaan pada Bank. Kualitas Pelayanan merupakan hal yang prima dan keharusan bila perusahaan perbankan ingin maju berkembang. Keliru apabila orang mengatakan bahwa suksesnya perusahaan perbankan hanya tergantung dari kerja keras tanpa adanya kualitas. Sebenarnya yang terjadi adalah penyedia jasa memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, sehingga mereka merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah sangat berkaitan erat. Kualitas Pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan Bank. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan suatu perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan nasabah.

Bank merupakan lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap. Usaha keuangan yang dilakukan disamping menyalurkan dana atau memberikan pinjaman (kredit) juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan. Perkembangan Pelayanan dalam bisnis jasa perbankan dirasakan sangat pesat, ditunjang dengan kemajuan teknologi yang semakin memajukan kehidupan manusia.

Dunia perbankan juga telah berhasil mengubah masyarakat kita, dari masyarakat tradisional yang dahulunya menyimpan uang dibawah bantal atau celengan dilemari, saat ini masyarakat sudah mulai memiliki rekening bank sendiri. Dan saat ini pun masyarakat sudah melangkah dari masyarakat penabung menjadi masyarakat investor di era globalisasi ini, yang dimana mereka masyarakat ingin mendapatkan penghasilan yang lebih besar dari sekedar bunga yang diberikan oleh bank. Bank akhirnya harus mengikuti perkembangan agar tidak ditinggalkan oleh nasabahnya.

Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan, untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Dengan tercapainya kepuasan Nasabah inilah yang diharapkan pendapatan perusahaan akan meningkat dan dalam jangka panjang perusahaan dapat terus berkembang sejalan dengan kepercayaan dari para nasabahnya. Bank harus memberikan citra merek yang baik pada lingkungan sekitar, karena faktor ini sangat mendukung bagi masyarakat sekitar.

Tinjauan Pustaka

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 180), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011 : 157), Kualitas Pelayanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan adalah suatu upaya yang dilakukan dalam untuk memberikan pelayanan secara memuaskan terhadap pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang hampir setiap saat berubah. Pembeli akan bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran, kepuasan sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Fandy Tjiptono (2009:36), Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Kepuasan dinyatakan sebagai perasaan senang, puas individu antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas.

Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Kuantitatif, dengan menggunakan Analisis Koefisien Korelasi, dan Regresi, Linier Berganda untuk kerataan antar variabel yang diteliti Sugiyono (2012:53), dan pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan melalui kuisisioner. Sedangkan lokasi penelitian di PT Bank Tabungan Negara, (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado Jl.Wolter Monginsidi No. 56 Manado 95115. Jumlah populasi yang diambil pada data tahun 2019 adalah 780 nasabah. Sampel yang diambil sebanyak 79 responden yang merupakan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado

Hasil Penelitian

Hasil analisis data digambarkan pada tabel 1:

Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	2.598	2.581	
Kehandalan	.310	.159	.212
Daya_Tanggap	.234	.164	.168
Jaminan	.440	.221	.241
Empati	.030	.163	.020
Bukti_Langsung	.327	.147	.244

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber : Data penelitian yang diolah, SPSS 23

Analisis dari Tabel Regresi Linear Berganda dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e$$

$$Y = 2.598 + 0.310 + 0.234 + 0.440 + 0.030 + 0.327 + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda di atas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta dari persamaan regresi linier berganda pada Tabel 4 adalah 2.598 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa jika kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung nilainya adalah 0 (nol), maka Kepuasan nasabah adalah sebesar 2.598.
2. Koefisien regresi untuk variabel kehandalan adalah sebesar 0.310 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada kehandalan sementara daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung diasumsikan tetap, maka besarnya Kepuasan nasabah akan mengalami perubahan yakni kenaikan sebesar 0.310.
3. Koefisien regresi untuk variabel daya tanggap adalah sebesar 0.234 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada daya tanggap sementara kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung diasumsikan tetap, maka besarnya Kepuasan nasabah akan mengalami perubahan yakni kenaikan sebesar 0.234.
4. Koefisien regresi untuk variabel jaminan adalah sebesar 0.440 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada jaminan, sementara kehandalan, daya tanggap, empati, bukti langsung diasumsikan tetap, maka besarnya Kepuasan nasabah akan mengalami perubahan yakni kenaikan sebesar 0.440.

5. Koefisien regresi untuk variabel empati adalah sebesar 0.030 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada empati, sementara kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung diasumsikan tetap, maka besarnya Kepuasan nasabah akan mengalami perubahan yakni kenaikan sebesar 0.030.
6. Koefisien regresi untuk variabel bukti langsung adalah sebesar 0.327 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada bukti langsung, sementara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati diasumsikan tetap, maka besarnya Kepuasan nasabah akan mengalami perubahan yakni kenaikan sebesar 0.327

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 2 : Koefisien Korelasi R dan Koefisien Determinasi R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.651 ^a	.424	.384	1.98512	1.870

a. Predictors: (Constant), Bukti_Langsung, Kehandalan, Empati, Daya_Tanggap, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Data penelitian yang diolah, SPSS 23

Berdasarkan tabel *model summary* diketahui bahwa besarnya hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen yang dihitung dengan Nilai koefisien korelasi sebesar 0,651, sehingga dapat diartikan bahwa hubungan antara Variabel X (*Kualitas Pelayanan*) terhadap variabel Y (*Kepuasan Nasabah*) sangat kuat, karena nilai R atau koefisien korelasi berada antara 0,601 – 0,800 maka dapat diartikan hubungan antara variabel X (*Kualitas Pelayanan*) terhadap variabel Y (*Kepuasan Nasabah*).Sangat kuat.

Nilai R square atau koefisien sebesar 0.424 maka dapat diketahui nilai R² yang dihasilkan sebesar 0,424 atau 42,40%. Angka ini menjelaskan bahwa Kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado, kuat yang dipengaruhi oleh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung sebesar 42,40%, sedangkan sisanya sebesar 57,60% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Tabel 3. Uji t

Coefficients^a

Model	T	Sig.
1 (Constant)	1.007	.317
Kehandalan	1.947	.055
Daya_Tanggap	1.429	.157
Jaminan	1.992	.051
Empati	.183	.855
Bukti_Langsung	2.219	.030

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber : Data penelitian yang diolah, SPSS 23

Tabel diatas menunjukkan nilai t hitung untuk variabel kehandalan (X1) adalah sebesar 1.947 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,055. t hitung yang bernilai 1.947 tersebut memiliki nilai yang lebih kecil dibandingkan t tabel yang bernilai 1.99300. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari *Alpha* (0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan tidak pengaruh terhadap Kepuasan nasabah.

Nilai t hitung untuk variabel daya tanggap (X2) adalah sebesar 1.429 dengan tingkat signifikansi 0,157. t hitung yang bernilai 1.429 tersebut memiliki nilai yang lebih kecil dibanding t tabel 1.99300. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari *Alpha* (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Daya Tanggap tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah.

Nilai t hitung untuk variabel jaminan (X3) adalah sebesar 1.992 dengan tingkat signifikansi 0,051. t hitung yang bernilai 1.992 tersebut memiliki nilai yang lebih kecil dibanding t tabel 1.99300. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari *Alpha* (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Jaminan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah.

Nilai t hitung untuk variabel empati (X4) adalah sebesar 0.183 dengan tingkat signifikansi 0,855. t hitung yang bernilai 0.183 tersebut memiliki nilai yang lebih kecil dibanding t tabel 1.99300. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari *Alpha* (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variable Empati tidak

berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah.

Nilai t hitung untuk variabel bukti langsung (X5) adalah sebesar 2.219 dengan tingkat signifikansi 0,030. t hitung yang bernilai 0.183 tersebut memiliki nilai yang lebih besar dibanding t tabel 1.99300. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih kecil dari *Alpha* (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Langsung berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan nasabah.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Tabel 4 Uji F

ANOVA^a

Model	F	Sig.
1 Regression	10.736	.000 ^b
Residual		
Total		

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Bukti_Langsung, Kehandalan, Empati, Daya_Tanggap, Jaminan

Sumber: Data penelitian yang diolah, SPSS 23

Untuk meguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama atau simultan, dilakukan dengan uji F. Tabel diatas menunjukkan nilai F hitung sebesar 10.736 dengan tingkat signifikansi 0.000, Karena tingkat signifikansi kurang dari 0,5 (0.000 < 0,05) dan F hitung lebih besar dari F tabel (10.736 > 2.34) maka dapat dinyatakan bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung secara bersama – sama/simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pembahasan

Pengaruh Kehandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Nasabah

Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa atasu pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Tjiptono (2002:58) yang dimaksud service excellence atau pelayanan unggul, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel kehandalan adalah sebesar 1.947 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,055.t hitung , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah.Semakin baik

persepsi nasabah terhadap kehandalan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado, maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi nasabah terhadap kehandalan buruk maka kepuasan nasabah juga semakin rendah.

Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Nasabah

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Menurut Tjiptono (2006:182), Daya tanggap dimana merupakan suatu kebijakan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi secara tepat.

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel daya tanggap (X2) adalah sebesar 1.429 dengan tingkat signifikansi 0,157. t hitung, dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Daya Tanggap tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah.

Pengaruh Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Nasabah

Karyawan yang memberi jaminan berupa pengetahuan atau skill yang dimiliki tentang perbankan, dalam melaksanakan tugas pekerjaan sehingga dapat menimbulkan rasa kepercayaan dari nasabah terhadap citra perusahaan (Tjiptono dan Parasuraman 2005). Jaminan adalah mencakup pengetahuan dan kemampuan para pegawainya untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan, terdiri dari beberapa kompensasi antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan keyakinan sehingga bebas dari resiko atau keraguan.

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel jaminan (X3) adalah sebesar 1.992 dengan tingkat signifikansi 0,051. t hitung, dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Jaminan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah.

Pengaruh Empati (Empathy) Terhadap Kepuasan Nasabah

Empati adalah kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada para nasabah dalam memahami kebutuhan atau keinginan nasabah. (Fandy Tjiptono 2014 : 268). Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi

yang baik dari karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado, atas nasabah akan berpengaruh kepada kepuasan nasabah karena nasabah akan merasa diperhatikan oleh perusahaan dalam menanggapi setiap keluhan dan tanggapan nasabah yang dapat direspon dan ditanggapi dengan baik oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel empati (X4) adalah sebesar 0.183 dengan tingkat signifikansi 0,855. t hitung, dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Empati tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah.

Pengaruh Bukti Langsung (Tangible) Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Fandy Tjiptono (2014 : 268), Bukti langsung adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, kebersihan dalam gedung, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi, serta penampilan dari setiap pegawai perusahaan. Dengan adanya bukti langsung yang baik yang ditunjukkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado, kepada nasabah akan membuat nasabah merasa nyaman dengan fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel bukti langsung (X5) adalah sebesar 2.219 dengan tingkat signifikansi 0,030. t hitung, dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti langsung berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan nasabah dibandingkan dengan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empathy). Ini membuktikan bahwa bukti langsung sangat berpengaruh besar terhadap perusahaan, yang dimana perusahaan mampu memiliki daya saing yang tinggi, sehingga nasabah merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan serta kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Fandy Tjiptono (2009:36), Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan

merasa puas. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan nasabah menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik lagi bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut bagi pelanggan. Kepuasan nasabah merupakan suatu hal prinsip yang harus dipenuhi oleh perusahaan dalam proses mempertahankan nasabah dan membentuk kebergantungan nasabah pada produk maupun jasa yang ditawarkan dari suatu perusahaan.

Dari hasil penelitian pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah sebesar 43,40% artinya tingkat kepuasan nasabah pada nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan semata, melainkan ada 57,60% faktor lain misalnya (Promosi, Suku Bunga % , Kualitas Produk dan Nilai-nilai Perusahaan) yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Simpulan

Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado, sedangkan Bukti Langsung berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado. Dari hasil pengujian secara parsial yang menunjukkan Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, yang dimana dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pihak perusahaan, hal ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan oleh pihak perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama sikap karyawan dalam menanggapi semua kebutuhan nasabah, baik dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat, rasa kepedulian dan perhatian yang tinggi terhadap nasabah, Semakin baik persepsi nasabah terhadap PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado, maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi.

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil perhitungan dari nilai koefisien korelasi yang memberikan petunjuk tentang hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KC Manado, nilai koefisien korelasi tersebut menyatakan bahwa hubungan antara variabel

Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah dikategorikan kuat. Jelas bahwa nilai koefisien yang bertanda positif.

Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, terbukti tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado. Sedangkan Bukti Langsung berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado. Melihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Kehandalan, Daya Tanggap, Jmainan, Empati, dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara Manado (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado, untuk itu, disarankan kepada pihak perusahaan untuk tetap memperhatikan Kualitas Pelayanan, dan pihak perusahaan lebih meningkatkan pelayanan secara akurat dan terpercaya, agar supaya nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan nasabah tetap loyalitas terhadap perusahaan.

Bagi pihak perusahaan lebih meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pihak perusahaan bisa lebih meningkatkan daya saing. Dan untuk Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat meneliti variabel lainnya yang dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah agar dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih luas cakupannya

Referensi

- Fandy Tjiptono. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa Untuk skripsi dan tesis Bisnis edisi ketiga*. Yogyakarta : Andi
- Gst. Ayu Windarti. E., et al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang" *Jurnal Administrasi Bisnis, vol 6*,
- Kotler and Armstrong. 2012. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jilid 1, Edisi ke dua belas, oleh Bob Sabran. Jakarta : Penerbit. Erlangga.
- Krissanto Kusame. J. R. E Tampi, Tinneke M. Tumbel, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Batara Pada PT. Bank Tabungan Negara Persero Tbk, Kantor Cabang Manado, *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 10. No.1*
- Lopiyoadi, Rambet 2013. Manajemen Pemasaran. *Jurnal Adiministrasi Bisnis Vol 9, No 3 (2019)*

- Setiawan, Y. R. 2006. "Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dan Strategi untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Pada Bank Permata Cabang Yogyakarta" *Jurnal Ilmu Administrasi vol.8*
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Tjiptono Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Bisnis*, Buku 2 Edisi II, Yogyakarta : Andi