

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan

Elsa Rundengan
Johny R. E Tampi
Olivia Walangitan,

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

Abstract. *This study aims to clarify and determine the influence of service quality on customer satisfaction together and partial as well as to determine which variable are dominant influence on customer satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan. The independent variables used in this study are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy and dependent variable in this study is the customer satisfaction. This research was conducted at PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan. The population sample used is a Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan customers. The sampling technique use Accidental Sampling. The sample used in this study amounted to 96 people respondents. Based on the F test results was showed that $F_{Sig.} 0,000 < 0,005$, which means the Service Quality which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a significant influence on customer satisfaction. Based on the t results showed that the variables of tangible, reliability, responsiveness, and empathy has no influence customer satisfaction. T test results also showed that the assurance (X_4) variable have had the most powerful effect compared with other variables, so the assurance (X_4) variable have the dominant influence on the customer satisfaction.*

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara bersama-sama maupun parsial serta untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan. Populasi sampel yang digunakan adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 96 orang responden. Berdasarkan hasil Uji F pada penelitian ini menunjukkan sig. $F 0,000 < 0,05$ yang berarti Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa variabel Jaminan (X_4) memiliki pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel lainnya maka variabel Jaminan (X_4) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini persaingan dalam dunia bisnis menjadi sangat tajam, Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Lembaga keuangan seperti perbankan merupakan lembaga yang memberikan

kontribusi dalam memperlancar pembangunan suatu bangsa, lingkungan persaingan bisnis telah membuat berbagai perusahaan untuk senantiasa berusaha menambah dan mempertahankan pangsa pasarnya. Karena dalam hal ini persaingan dalam dunia usaha merupakan titik perhatian utama. Terlebih semakin mudahnya bermunculan perusahaan lain yang merupakan

ancaman dan turut serta mempengaruhi tingkatan standar kualitas pelayanan.

Untuk menjaga keseimbangan pangsa pasar perusahaan adalah dengan memprioritaskan kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Perusahaan harus paham hal-hal apa saja yang di anggap penting oleh pelanggan dan berusaha menghasilkan kinerja sebaik mungkin, Sehingga dapat memuaskan pelanggannya.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitive. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama.

Dunia perbankan telah berhasil mengubah masyarakat kita. Dari masyarakat tradisional yang menyimpan uangnya di bawah bantal atau celengan menjadi pemilik rekening bank. Sekarang mereka pun telah melangka dari masyarakat penabung menjadi masyarakat investor. Karena mereka ingin mendapatkan penghasilan yang lebih besar dari sekedar bunga yang diberikan oleh bank.

Bank adalah lembaga keuangan yang menawarkan berbagai jasa keuangan pada masyarakat seperti jasa penyimpanan dana, jasa pemberian penyimpanan dan lain sebagainya. Bank sendiri adalah penghimpun dana masyarakat yang ditujukan pula untuk masyarakat, sehingga jasa yang di tawarkan oleh bank ini pun erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat .

Perkembangan pelayanan dalam bisnis jasa perbankan dirasakan sangat pesat ditunjang dengan kemajuan teknologi yang semakin memajukan kehidupan manusia. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan, untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Dengan tercapainya kepuasan nasabah inilah diharapkan pendapatan perusahaan akan meningkat dan dalam jangka panjang perusahaan dapat terus berkembang sejalan dengan kepercayaan dari para nasabahnya,

Perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumberdaya yang dimiliki agar dapat diterima di pasar. Maka Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan adalah dengan

menerapkan masalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah.

Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Pemberian pelayanan yang baik juga akan menumbuhkan citra yang baik pula pada nasabah. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh nasabah dan segala pekerjaan yang berkaitan dalam menjalankan bisnis haruslah berkualitas baik. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya.

Dalam memberikan pelayanan setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut: yaitu *reability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (Empati), dan *responsiveness* (cepat tanggap), kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan andalan yang harus digunakan oleh PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah memang harus diberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan transaksi bank. Apabila diabaikan maupun pelayanan yang kurang cepat, maka mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah diperusahaan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan pendapatan perbankan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian.

Demikian pula dengan bisnis perbankan, yang merupakan bisnis berdasarkan asas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung pada kepuasan nasabahnya, dengan memberikan pelayanan yang terbaik tentunya nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang di berikan sehingga akan tetap setia menggunakan produk – produk yang di tawarkan pihak perbankan dan pada akhirnya menjadi nasabah tetap di bank tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, ada nasabah yang mengeluh

karena banyaknya antrian nasabah, kurangnya rasa perhatian dari pihak bank serta kurangnya kecepatan, ketepatan dan kemudahan yang diberikan oleh pihak bank hal ini memungkinkan adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah terlahir karena diberikannya kualitas pelayanan yang baik yang mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (Fandy Tjiptono, 2011)

Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti bahwa kepuasan nasabah adalah hal utama. PT Bank Rakyat Indonesia Unti Tomohon Selatan berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dan fasilitas yang baik untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada serta untuk mendapatkan calon nasabah.

Tinjauan Pustaka

Menurut Kotler (2011), kualitas pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilihan sesuatu. Berdasarkan dari pengertian diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan adalah suatu usaha yang dilakukan dalam upaya untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya.

Adapun faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan, teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat
- 2) *Reliability* atau kehandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya
- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada nasabah dengan menyampaikan informasi yang jelas, memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.

- 4) *Assurance* atau jaminan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan. sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
- 5) *Empathy* atau empati yaitu memberikan perhatian tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi konsumen.

Metode Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang di uraikan pada latar belakang permasalahan maka dapat diketahui bahwa sifat penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan. Dalam analisis datanya tentunya membutuhkan ilmu statistic, penelitian ini merupakan jenis penelitian kasal yang bersifat menanyakan sebab akibat antara kedua variabel dalam penelitian ini yang di maksud, variabel bebas (X) kualitas pelayanan dan variabel terikat (Y) Kepuasan Pelanggan.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1
Uji Validitas

	ITEM	PEARSON COR	NILAI SIG	KET
X1=Bukti Fisik	X1.1	0.923	0.000	Valid
	X1.2	0.880	0.000	Valid
	X1.3	0.880	0.000	Valid
X2 = Kehandalan	X2.1	0.793	0.000	Valid
	X2.2	0.947	0.000	Valid
	X2.3	0.898	0.000	Valid
X3 = Daya tanggap	X3.1	0.918	0.000	Valid
	X3.2	0.665	0.000	Valid
	X3.3	0.558	0.000	Valid
X4= Jaminan	X4.1	0.613	0.000	Valid
	X4.2	0.616	0.000	Valid
	X4.3	0.712	0.000	Valid
X5= Empati	X5.1	0.919	0.000	Valid
	X5.2	0.766	0.000	Valid
	X5.3	0.969	0.000	Valid
Y= Kepuasan Nasabah	Y1	0.769	0.000	Valid
	Y2	0.818	0.000	Valid
	Y3	0.687	0.000	Valid

Sumber : Data penelitian yang diolah menggunakan SPSS 23

Sugiyono (2013) mendefinisikan validitas sebagai suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keabsahan atau kesahihan suatu instrument.

Dari tabel 6 terlihat bahwa korelasi dari masing-masing item terhadap jumlah total skor masing-masing pernyataan untuk variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan Y, seluruhnya menghasilkan pearson correlation diatas 0.30 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,005. Dengan demikian maka keseluruhan item pernyataan variabel penelitian adalah valid.

Tabel 2
Uji Reliabilitas

Nama Variabel	ALPHA CRONBACH'S	KET
X1	0.858	Reliabel
X2	0.852	Reliabel
X3	0.789	Reliabel
X4	0.735	Reliabel
X5	0.834	Reliabel
Y	0.619	Reliabel

Sumber : Data penelitian yang diolah menggunakan SPSS 23

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel memiliki koefisien *alpha* yang cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuisisioner adalah reliabel. semua pernyataan pada kuesioner dinilai reliabel karena Nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Item* pada setiap variabel > 0.60.

Tabel 3
Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	55.155	5	11.031	10.186	.000 ^b
Residual	97.470	90	1.083		
Total	152.625	95			

Sumber : Data penelitian yang diolah menggunakan 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 10.186 dengan tingkat signifikansi 0.000, Karena tingkat signifikansi kurang dari 0,5 (0.000 < 0,05) dan F hitung lebih besar dari F tabel (10.186 > 2.32) maka dapat dinyatakan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati secara bersama – sama/ simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

Tabel 4

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Model	t	Sig.
(Constant)	2.187	.031
Bukti_Fisik	1.950	.054
Kehandalan	.657	.513
Daya tanggap	1.690	.095
Jaminan	5.563	.000
empati	.497	.620

Sumber : Data penelitian yang diolah menggunakan SPSS 23

Untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara satu per satu atau parsial dapat dilakukan dengan uji t. Tabel diatas menunjukkan bahwa:

1. Untuk variabel bukti fisik (X1) adalah sebesar 1.950 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,054. t hitung yang bernilai 1.950 tersebut memiliki nilai yang lebih kecil dibandingkan t tabel yang bernilai 1.98667. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari Alpha (0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah
2. Untuk variabel kehandalan (X2) nilai t hitung adalah sebesar 0.657 dengan tingkat signifikansi 0,513. t hitung yang bernilai 0.657 tersebut memiliki nilai yang lebih kecil dibanding t tabel 1.98667. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari Alpha (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah.
3. Untuk variabel daya tanggap (X3) nilai t hitung adalah sebesar 1.690 dengan tingkat signifikansi 0,095. t hitung yang bernilai 1.690 tersebut memiliki nilai yang lebih kecil dibanding t tabel 1.98667. 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.
4. Untuk variabel jaminan (X4) Nilai t hitung adalah sebesar 5.563 dengan tingkat signifikansi 0,000. t hitung yang bernilai 5.563 tersebut memiliki nilai yang lebih besar dibanding t tabel 1.98667. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih kecil dari Alpha (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel

jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah.

5. Untuk variabel empati (X5) nilai t hitung adalah sebesar 0,497 dengan tingkat signifikansi 0,620. t hitung yang bernilai 0,497 tersebut memiliki nilai yang lebih kecil dibanding t tabel 1,98667. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari Alpha (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel empati tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah.

Tabel 5
Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.601 ^a	.361	.326	1.04067	2.079

Sumber : Data penelitian yang diolah menggunakan SPSS 23

Berdasarkan tabel *model summary* diketahui bahwa besarnya hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,601, sehingga berdasarkan tabel interval nilai menunjukkan pengaruh yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 6
Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.601 ^a	.361	.326	1.04067	2.079

Sumber : Data penelitian yang diolah menggunakan SPSS 23

Menunjukkan nilai R square atau koefisien sebesar 0,361 maka dapat diketahui nilai R² yang dihasilkan sebesar 0,361 atau 36,10%. Angka ini menjelaskan bahwa Kepuasan nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia dipengaruhi oleh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati sebesar 36,10%, sedangkan sisanya sebesar 63,90% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel lain seperti promosi, suku bunga dan bauran yang lain.

Hasil dan Pembahasan Pengaruh Bukti fisik Terhadap Kepuasan Nasabah

Kotler (2011) *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam

menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel bukti fisik adalah sebesar 1,950 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,054. t hitung yang bernilai 1,950 tersebut memiliki nilai yang lebih kecil dibandingkan t tabel yang bernilai 1,98667. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari *Alpha* (0,05).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah. Hal ini berarti tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan bukanlah hal yang sangat diperhatikan nasabah dan bukanlah hal yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan.

Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kotler (2011) *Reliability* atau Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel kehandalan nilai t hitung adalah sebesar 0,657 dengan tingkat signifikansi 0,513. t hitung yang bernilai 0,657 tersebut memiliki nilai yang lebih kecil dibanding t tabel 1,98667. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari *Alpha* (0,05).

Hasil dari pengujian kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, berarti terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, dan sikap simpatik bukanlah hal yang sangat diperhatikan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan.

Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah

Responsiveness atau Daya tanggap adalah yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada nasabah dengan menyampaikan informasi yang jelas,

memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat, Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel daya tanggap nilai t hitung adalah sebesar 1.690 dengan tingkat signifikansi 0,095. t hitung yang bernilai 1.690 tersebut memiliki nilai yang lebih kecil dibanding t tabel 1.98667. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari *Alpha* (0,05).

Hasil dari pengujian kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti memberikan layanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada nasabah dengan menyampaikan informasi yang jelas, memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat bukanlah hal yang sangat diperhatikan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan.

Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah

Assurance atau Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan. sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel jaminan Nilai t hitung adalah sebesar 5.563 dengan tingkat signifikansi 0,000. t hitung yang bernilai 5.563 tersebut memiliki nilai yang lebih besar dibanding t tabel 1.98667. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih kecil dari *Alpha* (0,05).

Hasil dari pengujian Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, artinya terdapat pengaruh dari pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah. Dari hasil jawaban responden dan proses selama penelitian yang dinilai peneliti bahwa mayoritas responden puas dengan jaminan keamanan karena karyawan memiliki pengetahuan yang luas terhadap produk yang ditawarkan, dan Pelanggan mendapat pelayanan yang ramah setiap bertransaksi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler (2011),

mengenai kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya Jaminan,

Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Nasabah

Empathy atau Empati adalah memberikan perhatian tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel empati nilai t hitung adalah sebesar 0.497 dengan tingkat signifikansi 0,620. t hitung yang bernilai 0.497 tersebut memiliki nilai yang lebih kecil dibanding t tabel 1.98667. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari *Alpha* (0,05).

Hasil dari pengujian empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah hal ini berarti memberikan perhatian tulus, bersifat individual atau pribadi kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah bukanlah hal yang sangat diperhatikan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa empati tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah. Hal itu berarti kemampuan perusahaan dalam menunjukan eksistensinya pada pihak eksternal sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya terkait perhatian tulus, bersifat individual atau pribadi kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

(Keller, 2012) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal.

Nilai R square atau koefisien adalah sebesar 0.361 maka dapat diketahui nilai R² yang dihasilkan sebesar 0,361 atau 36,10%.

Angka ini menjelaskan bahwa Kepuasan nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) sebesar 36,10%, sedangkan sisanya sebesar 63,90% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan nilai F hitung sebesar 10.186 dengan tingkat signifikansi 0.000, Karena tingkat signifikansi kurang dari 0,5 ($0.000 < 0,05$) dan F hitung lebih besar dari F tabel ($10.186 > 2.32$) maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam hal ini bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati secara bersama – sama/simultas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil penelitian ini mendorong PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah mengingat tuntutan persaingan yang sudah semakin tinggi dan perubahan *mind set* pegawai dalam melayani nasabah.

Kualitas memberi dorongan khusus bagi nasabah untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik nasabah. Dengan demikian PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah seperti memaksimalkan pengalaman nasabah dan meminimalisir rasa kecewa nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Apabila pelayanan yang diterima nasabah dirasakan sesuai atau bahkan melebihi dari harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal, tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima nasabah lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan rendah.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dilakukan dengan uji

F dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan secara bersama – sama/simultas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Jaminan (X4) mempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga jaminan mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka jaminan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. Pegawai bank harus benar-benar memanfaatkan segala potensi yang mampu diberikan kepada pelanggan. Penerapan mengenai kualitas pelayanan harus tetap dipertahankan, mulai dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. Kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, layanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dengan menyampaikan informasi yang jelas, karena hal itu merupakan nilai tambah penilaian bagi pelanggan sehingga karyawan harus meningkatkan kinerja pelayanannya. Jaminan merupakan factor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah apabila dibandingkan dengan keempat factor lain, sehingga disarankan untuk lebih meningkatkan jaminan yaitu dengan meningkatkan berbagai macam inovasi terhadap pelayanan seperti memberikan pengetahuan tambahan kepada karyawan bagaimana memberikan pelayanan yang baik contohnya memberikan pelatihan khusus kepada karyawan di bidang pelayanan tentang pengetahuan umum bagaimanapun menjadi karyawan yang mampu menjelaskan secara akurat mudah di mengerti agar nasabah tertarik dan memiliki kemauan untuk tetap bertahan.

Referensi

- A. Parasuraman, V. A. (2011). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. Service Quality*, 2015-220.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*, Banyumedia, Yogyakarta
- Kotler, Philip. 2011 *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Andi Offset

- Sugiyono. (2013) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Reinhard K. Soromi F. A. O. Pelleng J. A. F. Kalangi, 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi, *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 9. No. 1*