

Analisis Kualitas Pelayanan Bank dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Polres Pati

Siti Rochmah¹, Fidyah Yuli Ernawati²
STIE Semarang

Siti.rochmah@stiesemarang.ac.id, fidyah@stiesemarang.ac.id

Abstract. *The purpose of this study is to determine and analyze the quality of service which consists of (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), concern (emphaty), and physical evidence / direct evidence (tangible) and customer satisfaction be with customer loyalty to the BRI Kantor Kas Polres Pati.*

The population is a collection of objects that meet certain conditions related to the research problem. The population is also the whole (universum) of research objects in the form of humans, values, events, and so on so that these objects can be a source of research (Siregar, 2017). The population in this study amounted to 1450 customers of Bank BRI Kantor Kas Polres Pati. Using the slovin formula, a sample of 94 customers was determined. The tests carried out are Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression, Hypothesis Test (t Test) Model Feasibility Test (F Test), and Determination Coefficient Test ((R²). The results of the study concluded that: Tangible is the significant effect on customer loyalty Bank BRI Kantor Kas Polres Pati. Moreover, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction are also as the significant effect on customer loyalty instead.

Keywords: *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, satisfaction, loyalty*

Abstrak. *Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan yang terdiri dari (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (emphaty), dan bukti fisik/bukti langsung (tangible) dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Polres Pati*

Populasi adalah sekumpulan objek yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang berhubungan dengan masalah penelitian. Populasi juga sebagai keseluruhan (universum) dari objek penelitian yang berupa manusia, nilai, peristiwa, dan sebagainya sehingga objek-objek tersebut dapat menjadi sumber penelitian (Siregar, 2017). Populasi pada penelitian ini sebesar 1450 nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati. Dengan menggunakan rumus slovin ditetapkan sampel sebesar 94 nasabah. Uji yang dilakukan adalah uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis (Uji t) Uji Kelayakan Model (Uji F), dan Uji Koefisien Determinasi ((R²), Hasil penelitian disimpulkan Bahwa: Tangible berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati. Reliability berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati Assurance berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati, Empathy berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati, Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati

Kata Kunci :Tangible, reliability, responsiveness, Assurance, Empaty, kepuasan, Loyalitas
Pendahuluan

Penyebab kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Selanjutnya kepuasan dan ketidakpuasan nasabah akan memengaruhi sikap nasabah terhadap produk dan perusahaan. Apabila nasabah merasa puas, maka nasabah akan merasa diuntungkan di perusahaan tersebut dan nasabah akan dikatakan nasabah yang loyal terhadap pemilihan produk yang sesuai dengan apa yang diinginkannya. Sebaliknya apabila nasabah yang merasa tidak puas, maka nasabah tersebut tidak akan melakukan pemilihan produk, dan bahkan akan mengatakan hal-hal yang bersifat negatif tentang produk kepada orang lain. Dalam hal ini nasabah tersebut dikatakan nasabah yang tidak loyal, Martinus, dalam Riska. (2015).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri Apriyanti (2017) tentang "Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang)" menunjukkan hasil analisis bahwa pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan adalah positif dan signifikan. dan pengaruh langsung citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan yaitu positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. maka kualitas layanan untuk kepuasan pelanggan positif dan penting. citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan yang positif dan signifikan. dan pelanggan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan yang positif dan signifikan.

Rini Dwiyani Hadiwidjaja, (2017) dalam penelitiannya tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Loyalitas Nasabah Baitul Maal wat Tamwil menunjukkan hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik dan tinggi. Namun loyalitas nasabah dalam kategori sedang. Upaya meningkatkan loyalitas nasabah dengan memanfaatkan pelayanan di BMT di Pamulang, pimpinan dan pihak terkait perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah karena kualitas pelayanan berpengaruh positif dan nyata terhadap loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah juga dapat menjadi sarana promosi bagi BMT di Pamulang melalui pemahaman sikap dan perilaku nasabah sebagai pelanggan jasa.

Pravika, Laurensia Nindy (2017) Analisis Loyalitas Nasabah Dalam Menabung di BRI Syariah KCP PATI menghasilkan bahwa indikator loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati tergolong sangat baik, dapat dilihat dari nasabah sering menabung, merekomendasikan kepada orang lain untuk menabung di BRI Syariah KCP Pati, dan tidak ada keinginan untuk pindah menjadi nasabah bank lain. Selain itu, pihak bank juga mempunyai strategi membangun loyalitas nasabah dalam menabung diantaranya adalah pertama, berinteraksi dengan pelanggan dengan cara melayani kebutuhan nasabah dan menangani keluhan nasabah dengan baik,. Kedua, mengembangkan program loyalitas dengan cara mengadakan promosi. Ketiga, mempersonalisasikan pemasaran dengan cara menjalin hubungan personal dengan nasabah.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Nazarudin Aziz (2019) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang memperoleh hasil

penelitian bahwa ada kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap konsumen loyalitas. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 61,5%, dan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan adalah 54,6%. Direkomendasikan kepada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Padang untuk meningkatkan kualitas layanannya dan kepuasan pelanggan, karena penelitian ini telah membuktikan bahwa variabel-variabel tersebut ada mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah yang pada dasarnya nasabahkan memberikan apa yang menjadi harapan nasabah. Maka, secara otomatis akan membuat nasabah merasa loyal dan mampu menarik nasabah baru sehingga dapat menjadikan suatu keuntungan besar bagi perusahaan.

Untuk menciptakan kepuasan nasabah perlu adanya kualitas pelayanan dalam dunia perbankan. Kualitas pelayanan

tersebut meliputi enam komponen, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan bukti fisik/bukti langsung (*tangible*), pemenuhan (*compliance*) dan kepuasan (*satisfaction*).

Loyalitas didefinisikan sebagai kesetiaan pada sesuatu dengan rasa cinta, sehingga dengan rasa loyalitas yang tinggi seseorang merasa tidak perlu untuk mendapatkan imbalan dalam melakukan sesuatu untuk orang lain/ perusahaan tempat dia meletakkan loyalitasnya.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh sebelumnya seperti di atas menyatakan bahwa kualitas layanan atau kepuasan menjadi faktor utama untuk menjadikan loyalitas pelanggan atau nasabah dalam sebuah perbankan. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti juga tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Bank dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Polres Pati”

Kajian Pustaka dan Perumusan Hipotesis Loyalitas Nasabah

Oliver (2014) dalam mengungkapkan definisi Loyalitas Pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk

berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/ jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2016) “kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2016) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa

seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapan. Pengertian kepuasan pelanggan menurut Oliver (2014) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja perusahaan dengan harapan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, dalam Tjiptono (2016) untuk mengevaluasi

kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah : *Tangibles* / Bukti langsung, *Reliability* / Keandalan, **Hipotesis dalam penelitian ini adalah :**

H₁: *Tangible* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati

H₂: *Reliability* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati

H₃: *Responsiveness* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati

Metode Penelitian

Populasi pada penelitian ini sebesar 1450 nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati. Dengan menggunakan rumus slovin dapat menghasilkan sampel sebesar 94. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu: Variabel bebas atau X (*Independent Variabel*) *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance*

Responsiveness / Ketanggapan, *Assurance* / Jaminan, *Emphaty* / Empati

H₄: *Assurance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati

H₅: *Emphaty* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati

H₆: Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati

(X_4), *Emphaty* (X_5), Kepuasan Nasabah (X_6), Variabel Terikat atau Y (*Dependent Variabel*) dalam penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah. Uji yang dilakukan adalah uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis (Uji t), Uji Kelayakan Model (Uji F), dan Uji Koefisien Determinasi (R^2)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Setelah instrumen diuji dinyatakan valid, dan kuisioner yang dipergunakan

reliable, data berdistribusi normal, tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas, pada model tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 1

Regresi dan uji t Coefficients ^a Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.034	.173		.194	.847
Tangible	.024	.012	.030	2.058	.043
Reliability	.032	.016	.028	2.052	.043
Responsivness	.852	.019	.036	5.827	.000
Assurance	.148	.039	.136	3.833	.000
Emphaty	.093	.022	.101	4.162	.000
Kepuasan	.061	.022	.058	2.813	.006

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Dari hasil analisis dengan program SPSS tersebut, maka dapat diketahui persamaan regresi dari penelitian ini. Adapun persamaan regresi linier yang terbentuk adalah:

$$Y = 0,034 + 0,024X_1 + 0,032X_2 + 0,852X_3 + 0,148X_4 + 0,093X_5 + 0,061X_6$$

Uji hipotesis 1 sampai dengan 6 diuji dengan uji parameter individual (uji statistik t) yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individu) terhadap variabel

dependen. Nilai dari uji t dilihat *p-value* (pada kolom sig) pada masing-masing variabel independen. Jika nilai *p-value* lebih kecil dari *level of signifikan* 0,05 maka hipotesis diterima. Hasil dari analisis adalah sebagai berikut:

1) Pengujian Hipotesis 1 Pengaruh *Tangible* terhadap Loyalitas nasabah

Hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung *tangible* adalah 2,058 > t-tabel 1,987 (df = n-k-1 = 88). Tingkat signifikansi sebesar

0,043 sedangkan *level of significance* (taraf signifikansi) sebesar 0,05. variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2) Pengujian Hipotesis 2 Pengaruh *Reliability* terhadap Loyalitas nasabah

Hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung *reliability* adalah 2,052 > t-tabel 1,987 (df = n-k-1 = 88). Tingkat signifikansi sebesar 0,043 sedangkan *level of significance* (taraf signifikansi) sebesar 0,05. variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3) Pengujian Hipotesis 3 Pengaruh *Responsiveness* terhadap Loyalitas nasabah

Hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung *responsiveness* adalah 5,827 > t-tabel 1,987 (df = n-k-1 = 88). Tingkat signifikansi sebesar 0,000 sedangkan *level of significance* (taraf signifikansi) sebesar 0,05. variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

4 Pengaruh *Assurance* terhadap Loyalitas nasabah

Hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung *assurance* adalah 3,833 > t-tabel 1,987 (df = n-k-1 =

88). Tingkat signifikansi sebesar 0,000 sedangkan *level of significance* (taraf signifikansi) sebesar 0,05. variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

4) Pengujian Hipotesis 5 Pengaruh *Empathy* terhadap Loyalitas nasabah

Hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung *emphaty* adalah 4,162 > t-tabel 1,987 (df = n-k-1 = 88). Tingkat signifikansi sebesar 0,000 sedangkan *level of significance* (taraf signifikansi) sebesar 0,05. variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

5) Pengujian Hipotesis 6 Pengaruh Kepuasan nasabah terhadap Loyalitas nasabah

Hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung kepuasan nasabah adalah 2,813 > t-tabel 1,987 (df = n-k-1 = 88). Tingkat signifikansi sebesar 0,006 sedangkan *level of significance* (taraf signifikansi) sebesar 0,05. variabel kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Dari Uji Kelayakan Model (Uji F), dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0,05$. dapat disimpulkan bahwa model tersebut merupakan model yang fit atau model yang layak.

Dari uji Koefisien Determinasi diperoleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan kepuasan nasabah mempunyai peranan 99,5% .

Keterbatasan Penelitian

Diharapkan menggunakan sampel yang lebih banyak, serta memperbanyak produk perbankan dalam penelitian.

Kesimpulan

1. *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati.
2. *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati
3. *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati
4. *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati
5. *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati
6. Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Kas Polres Pati.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Deny Irawan dan Edwin Japarinto 2013. *Analisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada pelanggan restoran por kee surabaya*. FE Universitas kristen petra surabaya. Jurnal manajemen pemasaran Vo. 1, No.2, (2013) 1-8,
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang
- Hapasar, Riska. 2015. *Analisis Pelayanan Bank dan loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Pembantu Ungaran*, <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/3160/>
- Imroatul, 2015. *Analisis pengaruh kualitas layanan dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah untuk menciptakan loyalitas nasabah deposito PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus*. <http://eprints.undip.ac.id/46080/> Diakses pada tanggal 24 Agustus 2020
- Kasmir. 2016. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition,. Pearson Education, Inc.
- Maria Magdalena, 2017. *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR BTN Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang* <https://osf.io/preprints/inarxiv/mxtyh/> Diakses pada tanggal 24 Agustus 2020
- Nazarudin Aziz, 2019. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN*

- PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PADANG*, <https://osf.io/preprints/hcsw2/>, Diakses pada tanggal 24 Agustus 2020
- Oliver. 2014. *Whence Consumer Loyalty: Journal of Marketing* (Special Issue), 63, 33- 44 https://www.jstor.org/stable/1252099?seq=1#page_scan_tab_contents . Diakses pada tanggal 24 Agustus 2020
- Putri Apriyanti, 2017. “*Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel intervening* (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang)”, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 1 No. 2, <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM/article/view/3150>, Diakses pada tanggal 24 Agustus 2020
- Pravika, Laurensia Nindy, 2017. *ANALISIS LOYALITAS NASABAH DALAM MENABUNG DI BRI SYARIAH KCP PATI*, <http://repository.iainkudus.ac.id/1748/> di Akses pada tanggal 24 Agustus 2020
- Rini Dwiyani Hadiwidjaja, 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal wat Tamwil*. *Jurnal Ilmu Akuntansi* Volume 10 (2), Oktober 2017, <https://core.ac.uk/reader/291844420>
- Roekma Hari Adji, 2019. *Analisis faktor-faktor yang membangun Kepuasan Nasabah untuk meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank BNI Cabang London*, *JURNAL EKONOMI BISNIS DAN MANAJEMEN* VOL 4 NO 2 DESEMBER 2019 E-ISSN : 2597-3902
- Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Siregar, M. Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif SPSS*. Dalam *Metode Penelitian Kuantitatif SPSS*. Jakarta: Kencana, Prenada Media Grup.
- Simamora, Bilson. 2017. *Panduan Riset dan Prilaku Konsumen*, PT Gramedia. Banda Aceh.
- Sinambela, LitjanPoltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Vanessa Gaffar. 2017. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta