

Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service

Doni Marlius¹⁾, Izet Putriani²⁾

¹ Akademi Keuangan dan Perbankan Padang

² Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP

izet.putriani92@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted on customers at PT. BRI Painan Branch Tapan Unit. The purpose of this study was to examine the effect of physical evidence, reliability, response, assurance and empathy on customer satisfaction. This type of research is quantitative research. The object of this research is PT. BRI Painan Branch Tapan Unit. The sampling method used is incidental sampling and the data is processed by multiple linear regression analysis, test the validity, reliability and hypothesis testing with the t test and test f. The results of the physical evidence research $t_{count} > t_{table}$ so that the physical evidence has an effect on customer satisfaction, the results of reliability research $t_{count} > t_{table}$ so that reliability has an effect on customer satisfaction, the results of the research $t_{count} > t_{table}$ so that the responses affect the customer satisfaction, the results of the research guarantee $t_{count} > t_{table}$ so that shows that collateral affects customer satisfaction, the results of empirical research $t_{count} > t_{table}$ so that it shows empathy affects customer satisfaction and the results of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. $f_{count} > f_{table}$ so that it shows physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy that have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Physical evidence, reliability, response, assurance, empathy and customer satisfaction.*

Detail Artikel:

Diterima : 23 Maret 2019

Disetujui : 02 Maret 2020

DOI:10.31575/jp.v3v2.151

PENDAHULUAN

Lingkungan bisnis yang semakin pesat membuat persaingan semakin ketat, baik perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa maupun non jasa bersaing untuk bertahan dan mendapatkan keuntungan. Dimana orang yang terlibat dalam dunia bisnis tersebut, ingin memberikan yang terbaik kepada orang lain. Dengan kondisi masyarakat yang semakin berkembang dan keberhasilan pembangunan menyebabkan adanya pergeseran akan kebutuhan yang harus dipenuhi. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat, maka

perusahaan harus menyediakan kebutuhan sesuai dengan keinginan atau harapan masyarakat.

Dalam perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas produk jasa, nasabah akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa, maka nasabah akan merasa puas.

Menurut Sugiardi *et al.*, (2014), kepuasan pelanggan/nasabah pada bidang jasa adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu, tingkat kepuasan pelanggan dapat terjadi setelah mengalami apakah jasa yang mereka harapkan terpenuhi atau terlampaui. Apabila pelanggan yang merasa kecewa, kurang puas setelah menerima pelayanan, maka akan menimbulkan masalah bagi penyedia jasa, apabila pelanggan merasa gembira dan senang setelah menerima pelayanan yang diberikan, maka akan menimbulkan kepuasan kepada pelanggan.

Dunia perbankan dituntut untuk menunjukkan kinerja dan pelayanan yang semakin baik. Maka dengan tuntutan itu pelayanan bisnis jasa perbankan di tunjang dengan kemajuan teknologi yang memanjakan kehidupan manusia. Dengan asumsi tercapainya kepuasan nasabah maka diharapkan pendapatan perusahaan akan semakin meningkat dan dalam jangka waktu yang panjang perusahaan dapat berkembang sejalan dengan kepercayaan dari nasabahnya (Pontoh, Kawet, & Tumbuan, 2014).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono dalam Sanistasya (2015), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Marlius, 2017), bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh (Sanistasya, 2015), bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh (Bolang *et al.*, 2015) bahwa kualitas pelayanan customer berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan PT. BRI unit Tapan cabang Painan biasa dijadikan pertimbangan, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga bias dijadikan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan strategi guna memuaskan nasabahnya.

Tabel 1
Jumlah Nasabah Yang menabung Di BRI Unit Tapan Cabang Painan
Tahun 2014-2017

Tahun	Jumlah Nasabah	Nominal
2014	260	Rp 1.179.925.751
2015	251	Rp 1.432.528.469
2016	278	Rp 849.788.718
2017	230	Rp 1.767.668.823

Sumber : Bank Rakyat Indonesia Cabang Painan

Penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya sangat dibutuhkan oleh PT. BRI unit Tapan cabang Painan yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan PT. BRI unit Tapan cabang Painan bisa dijadikan pertimbangan, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga bisa dijadikan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan strategi guna memuaskan nasabahnya. Oleh sebab itu dapat diangkat judul “*Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan*”.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan refleksi penilaian nasabah terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bisa dikatakan sebagai pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan menurut (R. Harun, 2003)

Menurut Rangkuti dalam Tumbelaka & Loindong(2013), kepuasan konsumen adalah respon atau reaksi terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian. Dengan demikian kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/ kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas dan senang.

Menurut Kasmir (2017), kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang ataupun jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya. Harapan dan kenyataan ini lah yang akan menentukan kepuasan pelanggan.

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank, nasabah akan loyal kepada bank, mengulangi lagi membeli produknya dan mempromosikannya kepada orang lain disekelilingnya. Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah, indikator kepuasan nasabah sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer service*)
2. Dimensi kepuasan pelanggan
3. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*)
4. Niat beli ulang (*repurchase intention*)
5. Kesiediaan untuk merekomendasi (*willingness to recumend*)
6. Ketidakpuasan pelanggan (*customer dissatisfaction*)

Kualitas Pelayanan dan *Costumer Service*

Menurut Kotler dalam Madona (2017), Merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Garvin menyatakan lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, ada lima macam perspektif kualitas tersebut adalah :

- a. Pendekatan Transendental (*transcendental approach*)
- b. Pendekatan Berbasis Produk (*product-based approach*)
- c. Pendekatan Berbasis Pengguna (*user-based approach*)
- d. Pendekatan Berbasis Manufaktur (*manufacturing – based approach*)
- e. Pendekatan Berbasis Nilai (*value-based approach*)

Pelayanan Jasa menurut Kotler dalam Sugiardi *et al.*, (2014) jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.

Menurut Prasetyo dan Miftahul dalam Sanistasya (2015), kualitas pelayanan adalah hasil persepsi di benak pelanggan setelah mereka membandingkan antara persepsi kualitas yang mereka terima (*perceived service*).

Menurut Zeithaml dan M. J. Bitner dalam (Passe, 2016), ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang digunakan oleh pelanggan atau nasabah dalam menilai kualitas pelayanan pada industri jasa, yaitu:

- a. Berwujud (*tangible*),
- b. Keandalan (*reliability*),
- c. Ketanggapan (*responsiveness*),
- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*), dan
- e. Empati (*empathy*)

Secara umum, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa *customer service* adalah petugas perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, oleh karena itu diharapkan selalu memberikan kesan yang menarik setiap waktu.

Menurut Kasmir (2017), fungsi dan tugas-tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya tugas *customer service* adalah:

- a. Sebagai *receptionist* (penerima tamu)
- b. Sebagai *deksman* (orang yang melayani berbagai aplikasi)
- c. Sebagai *salesman* (orang yang menjual produk perbankan)
- d. Sebagai *costumer relation officier* (orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah),
- e. Sebagai komunikator (orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi)

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Pontoh, Kawet, & Tumbuan (2014), yang meneliti tentang Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado . Hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, secara parsial citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan Sanistasya (2015), yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda. Hasil penelitian Menunjukkan bahwa kualitas pelayan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan Loyalitas nasabah.

Penelitian yang dilakukan Bolang *et al* (2015), yang meneliti tentang Peran pelayanan teller dan customer service terhadap kepuasan pelanggan pada Bank BRI Unit Kerombasan Cabang Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik dan sangat baik melalui keramahan, cara berbicara dan kesiapan para Teller dan *Customer Service* untuk melayani nasabah sehingga menciptakan suasana yang nyaman dalam proses transaksi di bank BRI Unit Karombasan.

Penelitian yang dilakukan Marlius (2017), yang meneliti tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STIE “KBP”. Hasil penelitian menemukan: Variabel *tangible*, variabel *reliability*, variabel *responsibility*, variabel *assurance*, variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan variabel *tangible*, *reliability*, *responsibility*), *assurance*, dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada *website* akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “KBP”.

Penelitian yang dilakukan Harun (2015), yang meneliti tentang Pengaruh atribut produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah simpedes pada BRI unit Kantor Cabang Palu. Hasilnya menunjukkan bahwa: Atribut produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; Atribut produk memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan; kualitas layanan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap kesetiaan mereka.

Hipotesis

- H1= Diduga bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
- H2= Diduga kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
- H3= Diduga tanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
- H4= Diduga jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

H5 = Diduga empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

H6 = Diduga bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Objek penelitian adalah suatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian atau tempat / lokasi dimana seseorang meneliti sebuah riset. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT. BRI Unit Tapan Cabang Painan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah nasabah PT BRI unit tapan Cabang Painan yang berjumlah 230 orang.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Incidental Sampling* (Sampling Insidental). Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pengambilan sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus solvin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{230}{1 + 230 (0.1)^2}$$
$$n = \frac{230}{3.3}$$
$$n = 69.67$$
$$n = 70$$

Sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 70 orang.

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang disebarkan kepada nasabah PT. BRI Unit Tapan Cabang Painan. Selanjutnya kuesioner diberikan bobot sesuai dengan tingkat kepentingan model skala Likert dengan bobot 1-5. Data sekunder pada penelitian ini yaitu berupa laporan pertambahan jumlah nasabah setiap tahun dan bagan struktur organisasi BRI Unit Tapan Cabang Painan.

Teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 6 item pernyataan Y (kepuasan nasabah), 5 item pernyataan X1 (bukti fisik), 4 item pernyataan X2 (kehandalan), 4 item pernyataan untuk X3 (tanggapan), 8 item pernyataan X4 (jaminan) dan 5 item pernyataan X5 (empati). Analisis data menggunakan metode data yang digunakan dengan regresi linear berganda menggunakan *SPSS 20 for windows*. Tahapan dalam analisis data dimulai dari uji validitas dan realibilitas terhadap jawaban yang diberikan oleh responden dalam kuesioner. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas) untuk menyimpulkan persamaan regresi berganda

pada penelitian ini, kemudian dilakukan pengujian hipotesis yaitu uji t, uji f dan koefisien determinasi.

Secara garis besar, dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel terikat (*Dependent Variable*) dan variabel bebas (*Independent Variable*). Menurut (Nugroho, Handayani, & Saifi, 2014) variabel terikat adalah Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah (Y). Sedangkan, Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini adalah bukti fisik (X₁), kehandalan (X₂), tanggapan (X₃), jaminan (X₄) dan empati (X₅).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2
Jumlah Data

Kuesioner yang disebar	Kusioner yang kembali	Persentase
70	70	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Dari tabel jumlah data, jumlah kuesioner yang akan diuji adalah sebanyak 70, dari 70 kuesioner yang disebar semuanya kembali.

Analisis Deskriptif

Tabel 3
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Nasabah	70	16	30	24,27	3,426
Bukti Fisik	70	7	25	20,50	2,977
Kehandalan	70	7	20	14,11	3,151
Tanggapan	70	12	20	16,74	2,097
Jaminan	70	21	39	31,93	3,778
Empati	70	10	25	19,40	3,677
Valid N (listwise)	70				

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2019

Dari tabel statistic descriptive variabel penelitian Total data yang digunakan berjumlah 70 data. Secara keseluruhan tingkat kepuasan nasabah terendah adalah sebesar 16, tingkat kepuasan nasabah (Y) tertinggi 30, tingkat rata-rata 24,27 dengan standar deviasi 3,426. Selanjutnya tingkat bukti fisik (X₁) terendah adalah sebesar 7, tingkat bukti fisik (X₁) tertinggi 25, tingkat rata-rata sebesar 20,50 dengan standar deviasi 2,977.

Selanjutnya tingkat kehandalan (X₂) terendah adalah sebesar 7, tingkat kehandalan tertinggi sebesar 20, tingkat rata-rata 14,11 dengan tstandar deviasi 3,151, selanjutnya tingkat tanggapan (X₃) terendah adalah sebesar 12, tingkat tanggapan tertinggi adalah sebesar 20, tingkat rata-rata 16,74 dengan standar deviasi 2,097.

Selanjutnya tingkat jaminan (X₄) terendah adalah sebesar 21, tingkat jaminan tertinggi sebesar 39, tingkat rata-rata 31,93 dengan standar deviasi 3,778, dan yang terakhir yaitu tingkat empati (X₅) terendah adalah sebesar 10,

tingkat empati tertinggi adalah sebesar 25, tingkat rata-rata 19,40 dengan standar deviasi 3,677.

Uji Validitas

Dari perhitungan seluruh item pernyataan pada kuesioner untuk semua variabel dapat dikatakan valid karena r hitung $>$ r tabel.

Uji Reliabilitas

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Bukti Fisik	0.764	Reliable
2.	Kehandalan	0.801	Reliable
3.	Tanggapan	0.762	Reliable
4.	Jaminan	0.785	Reliable
5.	Empati	0.815	Reliable
6.	Kepuasan Nasabah	0.785	Reliable

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2019

Dari pengujian realibilitas, seluruh instrument pernyataan pada kuesioner di penelitian bersifat reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* tiap-tiap variabel $>$ 0,7.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	23,691	4,534		5,226	,000	
1	Bukti Fisik	,498	,132	,433	3,786	,000
	Kehandalan	-,237	,110	-,218	-2,149	,035
	Tanggapan	-,431	,201	-,263	-2,139	,036
	Jaminan	-,189	,093	-,208	-2,035	,046
	Empati	,358	,107	,384	3,329	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2019

Dari pengujian regresi linear berganda maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 23,691 + 0,498X_1 - 0,237X_2 - 0,431X_3 - 0,189X_4 + 0,358X_5 + e$$

Uji T (*T Test*)

Tabel 6
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	5,226	,000
	Bukti Fisik	3,786	,000
	Kehandalan	-2,149	,035
	Tanggapan	-2,139	,036
	Jaminan	-2,035	,046
	Empati	3,329	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2019

Uji F (*F Test*)

Tabel 7
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	326,240	5	65,248	8,635	,000 ^b
1 Residual	483,602	64	7,556		
Total	809,843	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Empati, Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Tanggapan

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2019

Uji Determinasi (*R²*)

Tabel 8
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,635 ^a	,403	,356	2,749

a. Predictors: (Constant), Empati, Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Tanggapan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2019

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dalam pengujian secara parsial (uji T), menunjukkan bahwa, variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan, hal ini terlihat dari nilai signifikannya yaitu $0,000 < 0,05$. Dan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $3,786 > 1,66864$ artinya, jika ditingkatkan variabel bukti fisik sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,498. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) “bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah” dapat **diterima**.
2. Sementara itu hasil uji yang sama yaitu secara parsial (uji T), menunjukkan bahwa, variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan, hal ini terlihat dari nilai signifikannya yaitu $0,035 < 0,05$. Dan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $-2,149 > 1,66864$ artinya, jika diturunkan variabel kehandalan sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan nasabah akan berkurang sebesar 0,237. Dengan demikian hipotesis kedua (H2)

“kehandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah” dapat **diterima**.

3. Sementara itu dari hasil uji yang sama secara parsial (uji T), menunjukkan bahwa, variabel tanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan, hal ini terlihat dari nilai signifikannya yaitu $0,036 < 0,05$. Dan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $-2,139 > 1.66864$ artinya, jika diturunkan variabel tanggapan sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan nasabah akan berkurang sebesar 0,431. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) “tanggapan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah” dapat **diterima**.
4. Sementara itu, dari hasil uji yang sama secara parsial (uji T), menunjukkan bahwa, variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan, hal ini terlihat dari nilai signifikannya yaitu $0,046 < 0,05$. Dan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $-2,035 > 1.66864$ artinya, jika diturunkan variabel jaminan sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan nasabah akan berkurang sebesar 0,189. Dengan demikian hipotesis keempat (H4) “jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah” dapat **diterima**.
5. Sementara itu, dari hasil uji yang sama secara parsial (uji T), menunjukkan bahwa, variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan, hal ini terlihat dari nilai signifikannya yaitu $0,001 < 0,05$. Dan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $3,329 > 1.66864$ artinya, jika ditingkatkan variabel empati sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,358. Dengan demikian hipotesis kelima (H5) “empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah” dapat **diterima**.
6. Sementara itu, berdasarkan hasil uji simultan F seluruh variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh secara signifikan bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada PT. BRI Unit Tapan Cabang Painan, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikannya yaitu $0,000 < 0,05$. Dan nilai Ftabel $> F$ hitung yaitu $8,635 > 2,36$. Dengan demikian hipotesis keenam (H6) “bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah” dapat **diterima**.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa, objek penelitian pada penelitian ini adalah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan. Data penelitian yang digunakan pada penelitian ini berupa penyebaran kuesioner kepada nasabah yang menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan. Semua data diolah menggunakan analisis regresi berganda dengan melihat uji validitas, realibilitas, dan pengujian hipotesis dengan uji T dan uji F.

Variabel pada penelitian ini yaitu bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan, empati dan kepuasan nasabah. Dengan hasil:

1. Bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan (H1).
2. Kehandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan (H2).
3. Tanggapan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan (H3).
4. Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan (H4),
5. Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan (H5), dan
6. Bukti Fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan (H6).

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih peneliti sampaikan kepada Pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan yang telah bersedia memberikan data penelitian. Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan yang telah berkenan membantu menjadi responden dan menjawab pernyataan yang diberikan dalam penelitian ini. Semua pihak yang telah memberikan dukungan beserta bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bolang, V. R., Massie, J. D. D., & Soegoto, A. S. (2015). Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado, vol 3 No 3, 1126–1139. <https://doi.org/2303-11>
- Fitri, M. (2017). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang 16 ilir Palembang.
- Ghozali. (2014). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 20*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harun, R. (2003). *Pengaruh Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminahasa*. UIN Alauddin Makassar.
- Harun, R. H. (2015). Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Simpedes pada BRI Unit Kantor Cabang Palu, vol 3 No 10, 145–154. <https://doi.org/2302-2019>
- Idham, B. F. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Implikasi Loyalitas Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Cabang Kertajaya Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 3, No.1(1), 93–108.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Madona, F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*. UIN Raden Fatah.

- Marlius, D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIE “KBP”. *Jurnal Ipteks Terapan*. Volume 12. No. 2. Hal. 116-128. <http://doi.org/10.22216/jit.2018.v12i2.633>
- Marlius, D. (2018). Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pundi*. Volume 1. No. 3. Hal.12-22. <https://doi.org/10.31575/jp.v1i3.60>
- Nugroho, D. A. D., Handayan (Marlius, 2017)i, S. R., & Saifi, M. (2014). Pengaruh Drop Box dan E-Filling terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh, 1, 44–55.
- Passe, L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Studi pisa PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*. Universitas Sanata Dharma.
- Pontoh, M. B., Kawet, L., & Tumbuan, W. A. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado, 2(2), 1120–1129. <https://doi.org/2303-1174>
- Sanistasya, P. A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(1), 231–243. <https://doi.org/2355-5408>
- Sugiarthi, N. M., Nuridja, I. M., & Indrayani, L. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah ppada PT. BPR Ulatidana Rahayu di Kecamatan Sukawati Tahun 2012, 4(1), 1–5.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2016). *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press Yogyakarta.
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif*. (Suwito, Ed.) (Pertama). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tumbelaka, M., & Loindong, S. (2013). Servicecape dan Personal Selling Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama Bank BRI Cabang Manado, 29(3), 190–195. <https://doi.org/2303-1174>