



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK BUKOPIN CABANG GAJAH MADA MEDAN

Yessy Alvi Sundari¹, Teddi Pribadi², Hery Syahril³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Medan Area,
Medan Indonesia

yessyalvisundari22@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Bukopin Cabang Gajah Mada Medan, untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja kepuasan nasabah pada PT. Bank Bukopin Cabang Gajah Mada Medan serta untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Bukopin Cabang Gajah Medan. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah PT. Bank Bukopin Cabang Medan yang berjumlah 24.711 Sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 orang yang mengacu teori Roscoe .

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kualitas Produk; Kepuasan Nasabah;

Abstract

This study aims to determine whether service quality has a significant positive effect on customer satisfaction at PT. Bank Bukopin Gajah Mada Medan Branch, to determine whether product quality has a significant positive effect on customer satisfaction performance at PT. Bank Bukopin Gajah Mada Medan Branch and to determine whether service quality and product quality have a significant positive effect on customer satisfaction at PT. Bank Bukopin Gajah Medan Branch. The population in this study were customers of PT. Bank Bukopin Medan Branch totaling 24,711. The sample

in this study was 80 people referring to Roscoe's theory.

Keywords: Service Quality; Product Quality; Customer Satisfaction;

PENDAHULUAN

Pada dewasa ini perkembangan perbankan sangat pesat sehingga keadaan ini menimbulkan bisnis perbankan yang sangat konperatif dan ketat untuk itu setiap bank dituntut untuk menempuh berbagai cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kuliatas produk untuk menarik minat masyarakat dalam memberikan kepuasan terutama pada nasabah bank-bank tersebut. Adapun tujuan pelayanan tersebut disamping menarik minat nasabah juga untuk mempermudah nasabah untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh bank, serta mempertahankan nasabah agar tetap loyal dan tidak berpindah ke bank lain (Kotler, 2012). Menurut Sunyoto (2013 : 54), Kepuasan pelanggan adalah sangat bergantung pada harapan pelanggan, oleh karena itu strategi kepuasan pelanggan harus didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan nilai dari seorang pemasok, produsen, atau penyedia jasa. Untuk mempertahankan nasabah kepuasan sangat berperan utama memiliki nilia yang sangat penting. tinggi bagi bank bank. Pt Bank Bukopin Salah satu perusahaan perbankan di Indonesia Bank Bukopin berdiri sejak tanggal 10 Juli 1970 menfokuskan diri pada segmen UMKM, saat ini telah tumbuh dan berkembang menjadi bank yang masuk ke kelompok bank menengah di Indonesia dari sisi aset. Seiring dengan terbukanya kesempatan dan peningkatan kemampuan melayani kebutuhan masyarakat yang lebih luas, Bank Bukopin telah mengembangkan usahanya ke segmen komersial dan konsumen. PT. Bank Bukopin, dengan pelayanan secara konvensional , yang didukung oleh sistem pengelolaan dana yang optimal kehandalan teknologi informasi, kompetensi sumber daya manusia dan praktek tata kelola perusahaan yang baik. Landasan ini memungkinkanPT. Bank Bukopin melangkah maju dan menempatkannya sebagai suatu bank yang kredibel. Operasional PT.Bank Bukopin kini didukung oleh lebih dari 280 kantor yang tersebar di 22 provinsi di seluruh Indonesia yang terhubung secara real time on-line. PT.Bank Bukopin juga telah membangun jaringan micro-banking yang diberi nama Swamitra”, yang kini berjumlah 543 outlet, sebagai wujud program kemitraan dengan koperasi dan lembaga keuangan mikro.

Tabel 1.

Jumlah Nasabah PT. Bank Bukopin Tahun 2015 -2019



No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2015	11.439
2	2016	16.566
3	2017	18.299
4	2018	23.488
5	2019	24.273

Tabel 1. menunjukkan jumlah penabung pada tahun 2015 sebanyak 11.439, meningkat menjadi 16.566 pada tahun 2016, meningkat lagi menjadi 18.299 di tahun 2017, kembali meningkat 24.488 di tahun 2018 dan menjadi 26.273 di tahun 2019. Bank Bukopin menjalankan operasional bank berdasarkan prinsip konvensional dan memiliki produk dan jasa yang beragam untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Bank Bukopin memberikan layanan keseluruhan golongan masyarakat yang menghendaki fasilitas perbankan yang nyaman, adil dan modern. Untuk itu Bank Bukopin senantiasa melakukan peningkatan kualitas produk, baik produk dana maupun produk pembiayaan serta terus-menerus melakukan penyempurnaan pada fitur-fiturnya. Bank Bukopin Cabang Gajah Mada Medan selalu berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabahnya agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun tetap saja ada keluhan yang muncul dari nasabah, jumlah nasabah yang menyampaikan keluhan seperti dibawah ini :

Tabel 2.

No	Tahun	Jumlah Keluhan
1	2015	45
2	2016	57
3	2017	40
4	2018	60
5	2019	75

Berdasarkan Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa jumlah keluhan nasabah dari tahun 2015 sampai tahun 2019 semakin meningkat dimana sudah banyak nasabah mengeluh terhadap pelayanan Bank Bukopin, salah satu yang sering nasabah keluhkan mengenai pelayanan terlalu lama antri ketika berhubungan dengan pihak customer dan teller, nasabah hanya dapat memaklumi menunggu sekitar 20 menit dan selebih itu nasabah biasanya akan memberikan respon yang kurang baik terhadap pelayanan bank tersebut. Dalam sebuah perbankan bahwa layanan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap nasabah itu sendiri, begitu pula kualitas produk yang di tawarkan bank kepada nasabah yang banyak memberikan manfaat dalam setiap kegiatan transaksinya. Dalam jangka Panjang kepuasan nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi

jasa perbankan. sebuah perbankan harus memperhatikan kepuasan nasabahnya. Karena untuk menciptakan kepuasan nasabah ini tidak mudah. Hasil wawancara dengan beberapa nasabah didapati adanya ketidaknyamanan nasabah dalam melakukan transaksi, yaitu fasilitas ruang antrian yang kurang bersih, nyaman dan waktu yang tidak efektif dalam melayani nasabah ini dikarenakan ketidak sigapan / cekatan para teller dalam bekerja sehingga memakan waktu yang lama pada saat nasabah bertransaksi . Hal ini juga dikarenakan tenaga karyawan yang ditempat sebagai teller masih sedikit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan termasuk ke dalam penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2014). Tempat penelitian ini adalah PT.Bank Bukopin Cabang Gajah Mada Medan yang beralamat Jalan Gajah Mada No.23B Medan. Menurut pendapat Sugiyono (2012:68) "Penelitian memiliki bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih".

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Erlina (2011: 80) mengatakan populasi adalah sekelompok orang, kejadian suatu yang mempunyai karakteristik tertentu yang berada dalam suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Berdasarkan pengertian di atas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah PT. Bank Bank Bukopin Medan yang datang dan melakukan transaksi di Bank Bukopin. Jumlah populasi periode Januari s/d Juli 2020 berjumlah 24,711 nasabah.

Sampel

Menurut Arikunto (2012 : 119) mengatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah probabilitas sampling dengan teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling, di mana pengambilan anggota sampel dipilih secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi. Berdasarkan jumlah populasi yang terlalu besar maka penelitian mengambil sampel menggunakan pendapat Roscoe, agar lebih memudahkan dan lebih menghemat waktu dalam melakukan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2012: 98) Uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian inisecara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial.



Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis Cronbach Alpha dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

reliabilitas				
1	Kualitas pelayanan	0.890	0.7	Reliabel
2	Kualitas produk	0.859	0.7	Reliabel
3	Kepuasan nasabah	0.718	0.7	Reliabel

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dan grafik PP plot dengan hasil sebagai berikut :

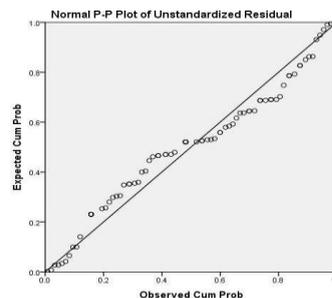
Tabel 4 Hasil Uji Normalitas

N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.35024090
	Absolute	.110
Most Extreme Differences	Positive	.110
	Negative	-.106
	Kolmogorov-Smirnov Z	.988
Asymp. Sig. (2-tailed)		.283

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data

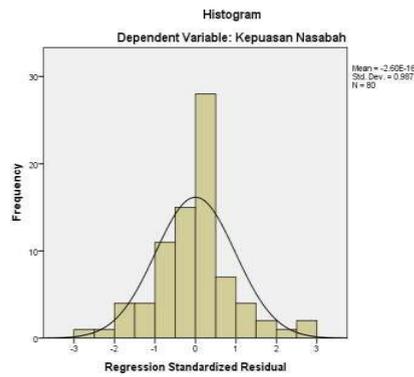
Tabel 4. memperlihatkan bahwa nilai residual probabilitas (asyp.sig. 2-tailed) adalah 0.283, lebih besar dari sig- α (0.05), sehingga dapat Grafik Histogram memiliki puncak persis ditengah hal ini membutuhkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

Gamba 1. Grafik PP Normalitas Data Penelitian



Grafik di atas memperlihatkan bahwa titik titik data tersebar di sepanjang garis diagonal membentuk simetris kiri dan kanan. Hal ini mengindikasikan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

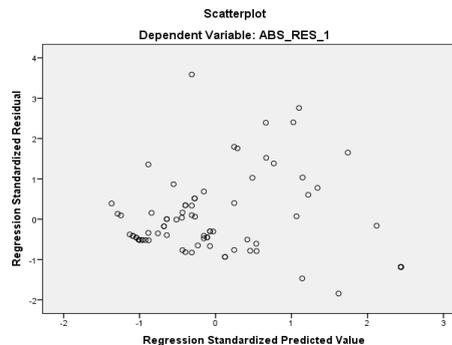
Gambar 3. Regression Standardized Residual



Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Data penelitian yang baik adalah tidak mengandung gejala heterokedastisita. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, sebaliknya jika berbeda disebut heteroskedastisitas dengan hasil sebagai berikut :

Gambar 3. Grafik Heterokedastisitas



Gambar diatas memperlihatkan bahwa data penelitian bebas gejala Heterokedastisitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabahnya sepeda pada Indriver (mobil) Medan, dapat disimpulkan bahwa :

- 1 Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabahnya. Hal ini diindikasikan oleh nilai F-hitung ($39.246 > F\text{-tabel } 2.19$) dan sig-p ($0,000 < 0,05$).
- 2 Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabahnya. Hal ini diindikasikan oleh nilai bahwa t-hitung X1 ($8.151 > t\text{-tabel } 1.98$) dan p-value ($0,000 < 0,05$).

- 3 Kualitas produk secara parsial memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini diindikasikan oleh nilai t-hitung X^2 (3.592) > t-tabel (1.98) dan p-value (0,001) < 0,05.

REFERENSI

- Dewa Made Wisnu Anggabrata¹, (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Balidana Niaga Denpasar, Jurnal E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5, 96-120.
- Endarwita, (2013), Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Bri Cabang Simpang Empat, Jurnal Apresiasi Ekonomi, Vol. 1 No.3, 167-180/
- I Gede Merta Sudiarta, (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 8,49-69.
- Kotler,P. 2012. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Monica Maria, (2015), Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Vol 6, No. 1,
- Supranto, J. 2015, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta
- Sofiyanto, I., A. Fathoni, A. T. Haryono. 2016. Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah. Journal Of Management 2(2).
- Siregar, M. H. 2016. Analisis Pengaruh Perilaku Religiusitas, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Taufik,R. 2014. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Rantau Prapat. Tesis. Program PascaSarjana Universitas Terbuka. Jakarta.
- Wirdayani Wahab, 2017, Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Insustri Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Pekan Baru, Jurnal Kajian Ilmu Ekonomi Islam , Vol. 2 No. 1 , Hal 140-149.