



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK XYZ DI KOTA BINJAI

Dimas Prananda Simanjuntak¹, Patar Marbun², Teddi Pribadi³

^{1,2,3}Universitas Medan Area

dimasprananda390@gmail.com, patar.marbun62@gmail.com,

teddipribadi71@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah Bank XYZ di Kota Binjai dipengaruhi oleh dimensi kualitas layanan, seperti jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan empati. Menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner dari 44 responden nasabah kemudian dilakukan analisis regresi linier berganda. Seperti yang ditunjukkan oleh nilai t-hitung masing-masing sebesar 2,284, 2,263, dan 4,196, yang lebih tinggi dari t-tabel sebesar 2,0244, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Reliability*, *Tangible*, dan *Emphaty* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, *Assurance* dan *Responsiveness* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan; nilai t-hitung masing-masing lebih kecil dari t-tabel, yaitu -1.307 dan -1.053. Nilai F-hitung sebesar 11,247 yang lebih tinggi dari F-tabel 2,455 secara simultan menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: *Assurance, Reliability, Responsiveness, Tangible, Emphaty, Kepuasan Nasabah*

1. Pendahuluan

Memiliki tim bisnis yang turun langsung ke desa-desa merupakan salah satu inisiatif kerja bank XYZ di Kota Binjai. Untuk membantu nasabahnya, petugas Kota Binjai - yang juga disebut sebagai petugas lapangan - turun ke lapangan. Tidak ada bank lain di Kota Binjai yang memiliki petugas yang turun langsung ke lapangan untuk menawarkan produknya, hanya petugas dari Bank XYZ yang memiliki petugas yang turun langsung ke lapangan. Oleh karena itu, penulis mempertimbangkan untuk menggunakan bank ini sebagai bahan penelitian.

Bisnis perlu fokus pada dua hal: kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Pelayanan yang berkualitas, menurut Tjiptono (2000), akan menghasilkan kepuasan pelanggan, yang akan menjadi dasar yang kokoh bagi bisnis yang berulang, menumbuhkan loyalitas pelanggan, mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut, dan menghasilkan klien-klien baru.

Kualitas layanan merupakan salah satu elemen yang paling signifikan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada dasarnya, layanan adalah keinginan

yang tidak dapat direalisasikan dan tidak dapat dimiliki yang diberikan oleh organisasi atau individu kepada masyarakat umum. Sikap yang membantu, baik hati, dan profesional adalah hal yang membuat nasabah senang dan mendorong mereka untuk berbisnis dengan bank lagi. Seluruh pendekatan karyawan bank kepada nasabah tercermin dalam layanan nasabah.

Layanan merupakan hal yang krusial dalam upaya membuat pelanggan menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan karena, menurut Indrasari (2019), layanan merupakan kegiatan yang diselenggarakan perusahaan di sekitar kebutuhan pelanggan dan akan meninggalkan kesan tersendiri. Menurut definisi yang berbeda, jasa adalah setiap tindakan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain; jasa pada dasarnya tidak berwujud, tidak memberikan kepemilikan, dan dapat atau tidak dapat dihubungkan dengan penciptaan suatu barang yang berwujud.

Kemampuan personil bank dalam membangun kepercayaan dengan nasabah bank merupakan faktor pertama dari lima komponen yang membentuk service excellence, menurut Tjiptono, Fandy, Chandra, dan Gregorius (2016). Faktor kedua adalah daya tanggap, atau kemampuan bank untuk memenuhi komitmennya. Bukti nyata (*Tangible*), yaitu kemampuan bank untuk menunjukkan jangkauannya kepada nasabah. Keempat adalah kepedulian (empati), yaitu berusaha memahami kebutuhan nasabah agar dapat memberikan perhatian yang tulus dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Kapasitas bank untuk memberikan layanan sesuai dengan yang telah disepakati dikenal sebagai keandalan, adalah faktor keenam.

Namun, dimensi jaminan tidak dijalankan dengan baik oleh petugas di lapangan. Dari apa yang saya lihat, petugas kurang ramah. Petugas terus gagal mengidentifikasi klien yang jarang hadir saat melakukan pembayaran; sebaliknya, klien mempercayakan pembayaran mereka kepada rekan kerja mereka. Selain itu, klien tidak memiliki pemahaman yang menyeluruh tentang rumah mereka.

Dari apa yang saya lihat, perhatian petugas kurang dalam dimensi perhatian empati. Hal ini dikarenakan konsumen tidak hadir jika tidak membayar cicilan pada tanggal yang telah dijadwalkan. Alasan konsumen tidak membayar cicilan tidak menjadi perhatian petugas. Tanyakan mengapa pembayaran tidak dilakukan dan hambatan apa yang harus diketahui oleh petugas.

Menurut temuan saya, keandalan petugas juga kurang dalam dimensi keandalan. pada jadwal pembayaran dua mingguan, hari Selasa pukul 11.00 WIB yang telah ditetapkan sejak awal. Namun pada kenyataannya, petugas tidak selalu tepat waktu, terkadang mereka baru datang pada pukul 12:00 WIB. Pelanggan menjadi tidak puas dengan polisi dan harus menunggu lama.

Kepuasan pelanggan (Y) secara signifikan dipengaruhi oleh variabel independen (X), kualitas layanan, dan variabel dependen (Y), keputusan pelanggan, seperti yang dilaporkan oleh Erni Khairani (2019). Hal ini berlaku untuk PT Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Marelan Raya Medan. Agar elemen-elemen tersebut dapat lebih meningkatkan kebahagiaan konsumen, maka hal ini menjadi bahan pertimbangan.

Tabel 1. Jumlah Nasabah Bank XYZ di Kota Binjai 2018 – 2022

Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Nasabah Yang Mengeluh
2018	485	61
2019	523	67
2020	555	72
2021	632	78
2022	772	85

Sumber: Bank XYZ di Kota Binjai

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang diperoleh dari Bank XYZ di Kota Binjai antara tahun 2018 dan 2022 meningkat setiap tahunnya. Namun demikian, pengamatan penulis di Bank XYZ di Kota Binjai, berdasarkan banyak komentar nasabah yang penulis wawancarai, mengungkapkan bahwa layanan yang ditawarkan oleh bank tersebut terus mengarah pada peningkatan jumlah keluhan dari nasabah.

Tabel 1 menunjukkan peningkatan keluhan nasabah Bank XYZ di Kota Binjai dari tahun 2018 hingga 2022, dengan jumlah keluhan sebanyak 363 nasabah pada tahun 2018-2022. Lamanya waktu yang dihabiskan petugas untuk melayani nasabah, terjadinya antrean panjang, dan tidak adanya fasilitas ruang tunggu, semuanya berdampak pada peningkatan di tahun 2022.

Nasabah yang menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan Bank XYZ di Kota Binjai mengindikasikan adanya penurunan kualitas penyedia layanan, yang berujung pada penurunan tajam pada kebahagiaan nasabah. Penelitian ini bermaksud untuk menguji tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan keluhan pelanggan dan menentukan apakah kualitas layanan-yang didefinisikan sebagai kepatuhan, jaminan, keandalan, berwujud, perhatian, dan daya tanggap-mempengaruhi kepuasan pelanggan. Meskipun penyedia layanan mematuhi standar kualitas ketika memberikan layanan mereka, pelanggan di sektor jasa tidak diragukan lagi berharap untuk menerima layanan yang baik.

Penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut kepada nasabah mengenai pelayanan yang diberikan oleh staf Bank XYZ di Kota Binjai berdasarkan dasar pemikiran yang diberikan, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank XYZ di Kota Binjai”.

2. Kajian Pustaka

2.1 Kepuasan Nasabah

Freekley Steyfli Maramis dkk. (2018) menyatakan bahwa sejauh mana tanggapan kinerja produk memuaskan harapan pelanggan dikenal sebagai kepuasan konsumen. Ketika seseorang membandingkan kinerja yang dirasakan (atau hasil) dari suatu produk dengan ekspektasi mereka, mereka dapat menentukan apakah mereka puas atau kecewa (Kotler dan Keller, 2018).

2.2 Kualitas Pelayanan

Penjelasan tentang layanan J. Stanton (2018) menegaskan bahwa layanan adalah barang tidak berwujud yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan. Baik barang nyata maupun tidak nyata dapat digunakan untuk menyediakan layanan.

Asep Jamaludin (2018), di sisi lain, mendefinisikan jasa sebagai aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai tambah tidak berwujud (seperti kesenangan, hiburan, relaksasi, dan kesehatan) tetapi hasilnya tidak dikonsumsi secara bersamaan. Kemampuan personil bank untuk membangun kepercayaan dengan nasabah bank merupakan komponen pertama dari lima komponen yang membentuk service excellence, menurut Tjiptono, Fandy, Chandra, dan Gregorius (2016). Faktor kedua adalah daya tanggap, atau kemampuan bank untuk memenuhi komitmennya. Ketiga, bukti nyata, yaitu kemampuan bank untuk menunjukkan jangkauannya kepada nasabah. Yang keempat adalah kepedulian (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan khusus kepada klien dengan berusaha memahami kebutuhan mereka. Faktor kelima adalah keandalan (*Reliability*), yang mengacu pada kapasitas bank untuk memenuhi komitmennya.

3. Metode Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan di sini adalah kuantitatif. Adhi Kusumastuti (2020) menyatakan bahwa metode kuantitatif menganalisis hubungan antar variabel untuk menguji teori-teori tertentu. Dalam rangka menggunakan metode statistik untuk menganalisis data numerik, instrumen penelitian biasanya digunakan untuk mengukur variabel.

Pertama dari lima komponen kualitas pelayanan, menurut Tjiptono, Fandy, Chandra, dan Gregorius (2016), adalah jaminan (*Assurance*), atau kemampuan bank untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan adalah faktor kedua, atau daya tanggap. Kemampuan bank untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan adalah faktor kedua, atau daya tanggap. Kemampuan bank untuk menunjukkan jangkauan nasabahnya adalah indikasi konkret ketiga. Keempat adalah empati, atau kepedulian, yang merupakan tindakan memberikan perhatian yang tulus dan khusus kepada para nasabah dengan berupaya memahami kebutuhan mereka. Keandalan, atau kapasitas bank untuk memenuhi komitmennya, adalah pertimbangan kelima.

Jumlah dan karakteristik populasi dipengaruhi oleh sampel, seperti yang disoroti oleh Sugiyono (2018). Pengertian lainnya adalah sampel merupakan subset yang mencerminkan jumlah populasi. Para peneliti mengambil sampel dengan menggunakan pengambilan sampel bertujuan. Di sini, purposive sampling-yaitu pengambilan sampel non-random yang mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu ketika menentukan jumlah sampel yang akan diteliti-digunakan (Sugiyono, 2018). Berikut adalah kriteria sampel yang dipilih:

- 1) Nasabah yang berdomisili di Kota Binjai
- 2) Klien yang terlibat dalam pembiayaan setidaknya selama satu tahun
- 3) Nasabah berdasarkan usia

Sampel untuk penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :



n = "Ukuran sampel"

N = "Ukuran populasi"

1 = "Konstanta"

e² = 10% adalah kesalahan standar, atau persentase ketidaktepatan akibat kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat diterima atau lebih disukai.

$$n = \frac{80}{1 + 80(0,1)^2} = \frac{80}{1,8} = 44,4 = 44$$

44 nasabah Bank XYZ di Kota Binjai merupakan jumlah sampel yang diteliti, sesuai dengan perhitungan di atas.

4. Hasil dan Pembahasan

A. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel berikut ini mengilustrasikan bagaimana regresi linier berganda digunakan untuk memastikan dampak dari *Assurance* (X1) *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3) *Tangible* (X4) *Emphaty* (X5), dan Kepuasan Pelanggan (Y):

Tabel 2. Hasil Uji Linear Berganda Coefficients^a

Mo del	Unstandardize d Coefficients		Standard ized Coefficie nts	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolera nce	VIF
1 (Constan t)	2.876	3.033		.948	.349		
Jaminan	-.286	.219	-.180	-1.307	.199	.562	1.780
Kehanda lan	.558	.244	.350	2.284	.028	.452	2.212
Daya tanggap	-.216	.205	-.140	-1.053	.299	.601	1.665
Bukti fisik	.675	.298	.298	2.263	.029	.611	1.635
Perhatia n	.460	.110	.488	4.196	.000	.786	1.272

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Data tersebut di atas menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik (X4), Perhatian (X5), dan Keandalan (X2) berkorelasi positif dengan kepuasan pelanggan (Y). Nilai koefisien regresi yang diperoleh dari analisis SPSS menggambarkan hal tersebut, yaitu konstanta sebesar 2,876 dengan koefisien X2 = 0,558, X4 = 0,675, dan X5 = 0,460. Sebaliknya, terdapat hubungan negatif antara variabel Jaminan (X1) dan Daya Tanggap (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), dengan koefisien X1 = -0,286

dan $X_3 = 0,216$. Nilai-nilai konstanta dan koefisien ini kemudian digunakan dalam model regresi linear berganda untuk memprediksi kepuasan nasabah.

$$Y = 2,876 + (-0,286)X_1 + 0,558X_2 + (-0,216)X_3 + 0,675X_4 + 0,460X_5$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

α : “Nilai konstanta sebesar 2,876 mengindikasikan bahwa ketika seluruh variabel independen (*Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Tangible*, dan *Emphaty*) bernilai nol, maka nilai variabel dependen (Y) diprediksi sebesar 2,876 satuan.”

b1.X1 : “Koefisien regresi *Assurance* bernilai -0,286 menunjukkan pengaruh negatif terhadap Y. Setiap kenaikan *Assurance* sebesar satu satuan akan menurunkan Y sebesar 0,286 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.”

b2.X2 : “Koefisien regresi *Reliability* sebesar 0,558 menunjukkan pengaruh positif terhadap Y. Setiap peningkatan *Reliability* satu satuan akan meningkatkan Y sebesar 0,558 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.”

b3.X3 : “Koefisien regresi *Responsiveness* bernilai -0,218 mengindikasikan pengaruh negatif terhadap Y. Setiap kenaikan *Responsiveness* satu satuan akan menurunkan Y sebesar 0,218 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.”

b4.X4 : “Koefisien regresi *Tangible* sebesar 0,675 menunjukkan pengaruh positif terhadap Y. Setiap peningkatan *Tangible* satu satuan akan meningkatkan Y sebesar 0,675 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.”

b5.X5 : “Koefisien regresi *Emphaty* sebesar 0,640 mengindikasikan pengaruh positif terhadap Y. Setiap kenaikan *Emphaty* satu satuan akan meningkatkan Y sebesar 0,640 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.”

B. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Mengetahui apakah data terdistribusi secara normal atau tidak adalah tujuan dari uji normalitas. Untuk memilih uji t yang sesuai, kondisi data yang terdistribusi normal harus dipenuhi. Menggunakan perangkat lunak SPSS untuk mengelola data uji normalitas.

- a. Hipotesis bahwa data terdistribusi secara normal ditolak jika nilai Sig. kurang dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat distribusi yang tidak teratur pada data hasil.
- b. H_0 diterima jika nilai Sig. lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, data sampel berasal dari pre-test yang berdistribusi normal.

**Tabel 3. One-Sample Kolmogrove-Smirnov Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

			Unstandardized Residual
N			44
Normal Parameters(a,b)	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.8165915
Most Extreme Differences	Absolute		.071
	Positive		.071
	Negative		-.061
Kolmogorov-Smirnov Z			.471
Asymp. Sig. (2-tailed)			.979

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Sumber: Data Primer Diolah SPSS

Data dianggap terdistribusi secara normal berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, yang menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,979 yang lebih besar dari 0,05.

2) Hasil Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen dalam model regresi memiliki korelasi yang kuat satu sama lain. Ketika ada multikolinearitas, estimasi koefisien regresi menjadi tidak stabil dan tidak tepat. Jika suatu model regresi memenuhi persyaratan nilai VIF (Variance Inflation Factor) kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,01 pada pengujian ini, maka model regresi tersebut dianggap terbebas dari multikolinieritas. Tabel berikut ini memberikan penjelasan mengenai hal tersebut:

**Tabel 4. Uji Multikolinieritas
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.876	3.033		.948	.349		
Jaminan	-.286	.219	-.180	-1.307	.199	.562	1.780
Kehandalan	.558	.244	.350	2.284	.028	.452	2.212
Daya	-.216	.205	-.140	-1.053	.299	.601	1.665

tanggap Bukti fisik	.675	.298	.298	2.263	.029	.611	1.635
Perhatian	.460	.110	.488	4.196	.000	.786	1.272

a Dependent Variable: Kepuasan_nasabah

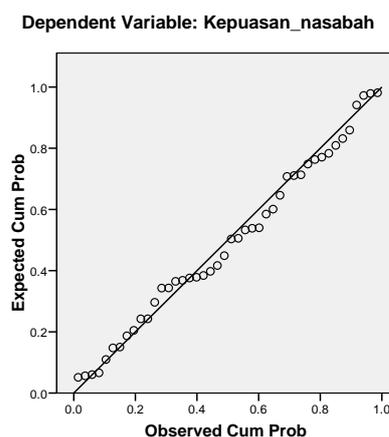
Sumber: Data Primer Diolah SPSS

Berdasarkan data yang dianalisis, tidak terdapat tanda-tanda multikolinearitas di antara variabel independen dalam model regresi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Tidak ada korelasi signifikan antar variabel bebas, sebagaimana dibuktikan oleh semua nilai tolerance - Jaminan (X1) 0.562, Keandalan (X2) 0.542, Daya Tanggap (X3) 0.601, Bukti Fisik (X4) 0.611, dan Perhatian (X5) 0.786 - lebih tinggi dari 0.05. Lebih lanjut, masing-masing variabel independen - Jaminan (X1) 1,780, Keandalan (X2) 2,212, Daya Tanggap (X3) 1,665, Bukti Fisik (X4) 1,635, dan Perhatian (X5) 1,272 - memiliki nilai VIF kurang dari 10. Berdasarkan temuan ini, masalah multikolinearitas tidak terdapat dalam model regresi.

3) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variasi yang tidak konstan dalam data yang digunakan untuk membangun model regresi dikenal sebagai heteroskedastisitas. Untuk menguji asumsi ini, digunakan metode seperti Uji Glejser dan scatter plot. Hasil pengujian menunjukkan bahwa data tidak mengalami masalah heteroskedastisitas jika titik-titik pada scatter plot tersebar merata di area positif dan negatif tanpa membentuk pola tertentu. Hasil dari uji heteroskedastisitas yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. ScatterPlot

Karena titik-titik di dalam kotak tersebar, maka dapat disimpulkan dari gambar di atas bahwa tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas. Agar model dapat

meramalkan secara akurat tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Menggunakan tabel berikut ini adalah metode tambahan untuk menguji heteroskedastisitas:

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.142	1.661		1.892	.066
	Jaminan	.152	.120	.247	1.266	.213
	Kehandalan	-.179	.134	-.292	-1.341	.188
	Daya_tanggap	.068	.112	.113	.602	.551
	Bukti_fisik	-.043	.163	-.049	-.263	.794
	Perhatian	-.121	.060	-.331	-2.006	.052

a Dependent Variable: Abs1

Memastikan model bebas dari heteroskedastisitas-ketidaksamaan varians dari residual untuk semua pengamatan-sangat penting ketika menggunakan analisis regresi. Dapat disimpulkan bahwa model bersifat heteroskedastisitas jika nilai signifikansi (Sig) lebih tinggi dari 0,05. Berikut adalah hasil pengujian heteroskedastisitas untuk masing-masing variabel:

- Jaminan (X1): "Nilai Sig = 0,213 > 0,05, menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas."
- Kehandalan (X2): "Nilai Sig = 0,188 > 0,05, menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas."
- Daya Tanggap (X3): "Nilai Sig = 0,551 > 0,05, menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas."
- Bukti Fisik (X4): "Nilai Sig = 0,794 > 0,05, menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas."
- Perhatian (X5): "Nilai Sig = 0,052 > 0,05, menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas."

C. Uji Hipotesis

1) Hasil Uji F (Simultan)

Dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) dipengaruhi secara simultan. Tabel di bawah ini menampilkan hasil pengujian berikut ini.

**Tabel 6. Uji Simultan (F)
ANOVA^b**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	209.986	5	41.997	11.247	.000(a)
	Residual	141.900	38	3.734		
	Total	351.886	43			

a Predictors: (Constant), Perhatian, Daya_tanggap, Jaminan, Bukti_fisik, Kehandalan

b Dependent Variable: Kepuasan_nasabah

Dengan tingkat signifikansi 0,000, nilai Ftabel sebesar 2,427 yang lebih kecil dari 0,05, sedangkan nilai Fhitung sebesar 11,247 untuk variabel *Assurance* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Tangible* (X4), *Emphaty* (X5), dan Kepuasan Pelanggan (Y). Menurut pedoman pengujian statistik, temuan ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut secara signifikan dan positif mempengaruhi kepuasan pelanggan pada saat yang bersamaan.

2) Hasil Uji t (Parsial)

Statistik uji parsial (t), yang mengasumsikan bahwa semua variabel lain dianggap konstan, dimaksudkan untuk mengevaluasi pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil uji parsial ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 7. Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.876	3.033		.948	.349		
	Jaminan	-.286	.219	-.180	-1.307	.199	.562	1.780
	Kehandalan	.558	.244	.350	2.284	.028	.452	2.212
	Daya tanggap	-.216	.205	-.140	-1.053	.299	.601	1.665
	Bukti fisik	.675	.298	.298	2.263	.029	.611	1.635
	Perhatian	.460	.110	.488	4.196	.000	.786	1.272

a Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Pada tingkat kesalahan $\alpha = 0.05$, T-tabel = 2.0244 diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut: $df = (n-k) 44 - 6 = 38$, jumlah sampel (n) = 44, dan jumlah parameter model (k) = 3. Temuan-temuan tersebut diperoleh dari hasil uji-t pada tabel 4.10:

1. Dengan tingkat signifikansi $0,199 > 0,05$, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t-hitung $(-1,307) < t\text{-tabel } (2,0153)$. Pada Bank XYZ di Kota Binjai, hal ini menunjukkan bahwa variabel *Assurance* tidak memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan nasabah.
2. Tingkat signifikansi untuk variabel keandalan adalah $0,028 < 0,05$, dan nilai t-hitung $(2,284) > t\text{-tabel } (2,0153)$. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah Bank XYZ di Kota Binjai dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh keandalan.
3. Dengan tingkat signifikansi $0,299 > 0,05$, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t-hitung $(-1,053) < t\text{-tabel } (2,0153)$. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah Bank XYZ di Kota Binjai tidak dipengaruhi secara signifikan oleh daya tanggap.
4. Dengan tingkat signifikansi $0.029 < 0.05$, diperoleh nilai t-hitung variabel *Tangible* $(2.263) > t\text{-tabel } (2.0153)$. Berdasarkan temuan ini, kepuasan nasabah Bank XYZ di Kota Binjai dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *Tangible*.
5. Dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$, nilai t-hitung $(4.196) > t\text{-tabel } (2.0153)$ ditampilkan pada hasil uji t untuk variabel *Emphaty*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah Bank XYZ di Kota Binjai dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *Emphaty*.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Seberapa baik model menjelaskan variasi dalam variabel dependen ditunjukkan oleh koefisien determinasi (R^2). Nilai R^2 berada di antara 0 dan 1. Ketika variabel independen tidak banyak menjelaskan variasi variabel dependen, maka nilai R^2 rendah. Hal yang sebaliknya terjadi jika nilainya mendekati 1, yang berarti variabel-variabel independen dapat menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Hasil uji R^2 ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772(a)	.597	.544	1.93241

- a) Predictors: (Constant), Perhatian, Daya_tanggap, Jaminan, Bukti_fisik, Keandalan
 b) Dependent Variable: Kepuasan_nasabah

Berdasarkan Tabel 8, koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel collateral (X1) dan character (X2) mempengaruhi kredit macet (Y) sebesar 54,4%. Ini berarti 54,4% variasi dalam kredit macet dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sementara sisanya, yaitu 45,6%, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Kesimpulan

Dalam penelitian mengenai kepuasan nasabah Bank XYZ di Kota Binjai, beberapa variabel diuji untuk menentukan pengaruhnya. Pertama, variabel *Assurance* menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar -1,307 lebih kecil dari t-tabel 2,0153, dengan tingkat signifikansi 0,199 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa *Assurance* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sebaliknya, variabel *Reliability* menunjukkan hasil yang berbeda. Dengan nilai t-hitung 2,284 yang lebih besar dari t-tabel 2,0153 dan signifikansi 0,028 yang lebih kecil dari 0,05, *Reliability* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Untuk variabel *Responsiveness*, hasilnya serupa dengan *Assurance*. Nilai t-hitung -1,053 lebih kecil dari t-tabel 2,0153, dan signifikansi 0,299 lebih besar dari 0,05, menunjukkan bahwa *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Selanjutnya, variabel *Tangible* menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dengan nilai t-hitung 2,263 yang lebih besar dari t-tabel 2,0153, serta signifikansi 0,029 yang lebih kecil dari 0,05.

Yang paling menonjol adalah variabel *Emphaty*, yang memiliki nilai t-hitung 4,196 lebih besar dari t-tabel 2,0153, dan signifikansi 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05, membuktikan bahwa *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Secara keseluruhan, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai F-hitung 11,247 lebih besar dari F-tabel 2,427 dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Ini membuktikan bahwa secara simultan, semua variabel independen, yaitu *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Tangible*, dan *Emphaty*, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank XYZ di Kota Binjai.

6. Daftar Pustaka

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Khairani, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut Syariah Kcp Marelan Raya Medan* (Disertasi Doktoral, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Maramis, F., Steyfli, & Dkk. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Air Manado. *Jurnal*

EMBA Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi Manado, 6(3). ISSN 2303-1174.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: Andy Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction (Edisi Ke-4)*. Yogyakarta: ANDI.

