

PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MANDIRI TASPEN KOTA SUNGAI PENUH

Iin Syofia Yandra

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci

email : iins95.isy@gmail.com

Abstract

This study aims to determine whether service and product quality affect the satisfaction at Bank Mandiri Taspen Sungai Penuh both simultaneously and partially and how much influence. The type of research used is field research with the quantitative approach. The selection of samples using purposive sampling technique so that the number of samples is 30 customers. Hypothesis testing in this study carried out by multiple linear regression. The results of the study using the F test indicate that service and product quality simultaneously have a significant effect on the satisfaction with a significant value of $0,000 < \alpha (0,05)$. Based on the t test or partial effect, service have a significant effect on satisfaction with a significant value of $0,001 < \alpha (0,05)$ and product quality have a significant effect on satisfaction with a significant value of $0,000 > \alpha (0,05)$.

Keywords : Service, Product Quality, and Customer Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Taspen Sungai Penuh baik secara simultan maupun secara parsial dan seberapa besar pengaruhnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan Kuantitatif. Pemilihan sampel menggunakan teknik purposive sampling sehingga jumlah sampelnya adalah 30 nasabah. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa pelayanan dan kualitas produk simultan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$. Berdasarkan uji t atau parsial menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,001 < \alpha (0,05)$ dan kualitas produk juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,000 < \alpha (0,05)$.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya, masyarakat berhubungan dengan lembaga perbankan karena adanya kepercayaan, demikian juga lembaga perbankan terhadap masyarakat. Masyarakat percaya bahwa perbankan akan memberikan balas jasa terhadap nasabahnya. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga untuk Bank yang berdasarkan prinsip konvensional dan bagi hasil untuk Bank yang berdasarkan prinsip syariah. Kemudian adanya cendera mata, hadiah, undian, atau balas

jasa lainnya yang semakin beragam tentu akan semakin menambah kepuasan masyarakat untuk menyimpan uangnya di Bank.

PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. merupakan salah satu bank milik negara yang memiliki jaringan usaha di seluruh wilayah Indonesia. Oleh karena itu, dalam menunjang peningkatan nasabah, maka perlunya dilakukan penilaian mengenai kepuasan .

PT. Taspen (Persero) Sungai Penuh adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 812/KMK.03/1988 tanggal 23 Agustus 1988 dan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 842-1-755 tanggal 27 September 1988 diberi wewenang untuk menyelenggarakan pembayaran pensiun di wilayah Kota Sungai Penuh. Sebagai Badan Usaha Milik Negara, PT. Taspen (Persero) Cabang Sungai Penuh sangat menyadari bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk sangat penting.

Berdasarkan hasil observasi penelitian, PT. Taspen (Persero) Sungai Penuh berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Meskipun pelayanan yang ada di PT Taspen (Persero) Sungai Penuh tidak mengalami banyak masalah, hanya saja ada beberapa nasabah yang masih kurang puasnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Taspen (Persero) Sungai Penuh karena timbulnya perbedaan antara apa yang dialami dengan apa yang diharapkan oleh nasabah.

Selain itu, PT. Taspen (Persero) Sungai Penuh juga memiliki beberapa produk seperti Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun yang juga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan nasabahnya. Sehingga, peneliti merasa bahwa perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan nasabah di Bank Mandiri Taspen Sungai Penuh.

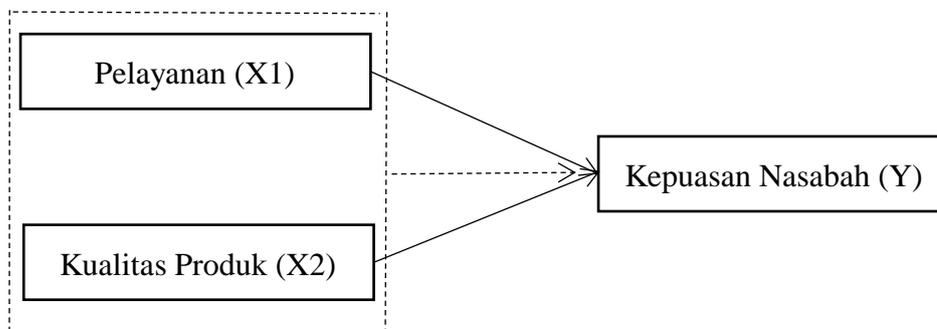
Menurut Priansa (2001), menciptakan kepuasan nasabah merupakan salah satu inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan. Terciptanya kepuasan di hati nasabah sangat bermanfaat bagi tumbuhnya loyalitas atau kesetian. Nasabah akan setia manakala produk atau jasa sejenis yang dimilikinya sudah mewakili kemudahan kebutuhannya. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menciptakan, mengembangkan, dan mengelola suatu sistem terpadu yang dapat menciptakan kepuasan bagi nasabah. Variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah produk, pelayanan, harga, promosi, lokasi, fasilitas, dan suasana.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah atau pelanggan. Payne dalam Hidayat memberikan definisi kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Nasabah membeli jasa untuk memenuhi

kebutuhannya dan nasabah akan memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan pelanggan berhubungan dengan benefit atau keuntungan yang diterimanya. Kualitas produk didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah tersebut (Kamila, 2017).

Persaingan yang semakin kompetitif antar bank, mendorong manajemen bank meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Karena kualitas layanan yang baik terbukti pada banyak penelitian mampu menciptakan kepuasan nasabah. Dalam mewujudkan layanan yang bermutu, bank perlu memperhatikan standar layanan yang diharapkan nasabah dan standar layanan yang diberikan pesaing (sebagai banding) serta standar layanan yang dikomunikasikan kepada nasabah (Sangatji dan Sopiah, 2013).

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun kerangka konseptual dan pengembangan hipotesis dari penelitian sebagai berikut :



Keterangan : - - - - - Pengaruh secara simultan (serentak)

—————> Pengaruh secara parsial (sendiri)

Hipotesis :

H₁ = Terdapat Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Taspen Sungai Penuh.

H₂ = Terdapat Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Taspen Sungai Penuh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang dapat diinput ke dalam skala pengukuran statistik. Menurut Sugiyono (2018) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau

sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 20.00.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Mandiri Taspen Sungai Penuh. Selanjutnya, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018) bila dalam penelitian akan melakukan analisis multivariat (lebih dari dua variabel) maka jumlah sampel minimal adalah 10 kali dari jumlah variabel. Berdasarkan teori tersebut, maka dalam penelitian ini terdapat 3 variabel di kali 10 maka diperoleh hasilnya adalah 30 responden yang akan dijadikan sampel.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan memberi pernyataan-pernyataan didalam kuesioner yang menggunakan pengukuran skala likert yang berisi 4 preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

Tabel 1.
Daftar Bobot Nilai Setiap Pernyataan

Alternatif Jawaban	Sifat Pernyataan	
	Negatif	Positif
Sangat Setuju (SS)	1	4
Setuju (S)	2	3
Tidak Setuju (TS)	3	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	4	1

Sumber : Sugiyono, 2018

Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Dependen (Y) Kepuasan Nasabah

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut :

1. *Expectation*
2. *Performance*
3. *Comparison*
4. *Confirmation*
5. *Discrepancy*

2. Variabel Independen (X1) Pelayanan

Indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan menurut Kotler dan Keller (2019) yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibility*
 2. *Reliability*
 3. *Responsiveness*
 4. *Assurance*
 5. *Empathy*
3. Variabel Independen (X2) Kualitas Produk
- Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas produk menurut Kotler dan Keller (2019) yaitu sebagai berikut :
1. Fitur
 2. Keandalan
 3. Usia produk
 4. *Performance*
 5. Kesesuaian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tabel 2.
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X1

Nomor Item	R hitung	> <	R Tabel	Keterangan
1	0,814	>	0,361	Valid
2	0,477	>	0,361	Valid
3	0,631	>	0,361	Valid
4	0,514	>	0,361	Valid
5	0,414	>	0,361	Valid
6	0,380	>	0,361	Valid
7	0,382	>	0,361	Valid
8	0,482	>	0,361	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2022

Tabel 3.
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X2

Nomor Item	R hitung	> <	R Tabel	Keterangan
1	0,685	>	0,361	Valid
2	0,668	>	0,361	Valid
3	0,607	>	0,361	Valid
4	0,729	>	0,361	Valid
5	0,659	>	0,361	Valid

6	0,607	>	0,361	Valid
7	0,659	>	0,361	Valid
8	0,514	>	0,361	Valid
9	0,477	>	0,361	Valid
10	0,831	>	0,361	Valid
11	0,914	>	0,361	Valid
12	0,514	>	0,361	Valid
13	0,680	>	0,361	Valid
14	0,482	>	0,361	Valid
15	0,582	>	0,361	Valid
16	0,462	>	0,361	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2022

Tabel 4.
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Y

Nomor Item	R hitung	> <	R Tabel	Keterangan
1	0,878	>	0,361	Valid
2	0,442	<	0,361	Valid
3	0,591	>	0,361	Valid
4	0,678	>	0,361	Valid
5	0,490	>	0,361	Valid
6	0,507	>	0,361	Valid
7	0,439	>	0,361	Valid
8	0,642	>	0,361	Valid
11	0,699	>	0,361	Valid
12	0,569	>	0,361	Valid
13	0,685	>	0,361	Valid
14	0,668	>	0,361	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil rekapitulasi uji validitas variabel Y dan X pada tabel 2, tabel 3, dan tabel 4, maka dapat disimpulkan bahwa untuk semua item kuesioner dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5.
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	> <	Cut Off	Keterangan
1	(Y)	0,989	>	0,7	Reliabel
2	(X1)	0,910	>	0,7	Reliabel
2	(X2)	0,889	>	0,7	Reliabel

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil rekapitulasi uji reliabilitas pada tabel 5 maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel kuesioner dinyatakan sudah reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6.
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Konstanta	Koe Reg	T _{Hitung}	> <	T _{Tabel}	Sig	> <	Alpha	R Sq
X1	1,095	0,302	3,694	>	2.051	0,001	<	0,05	0.608
X2	1,095	0,315	3,052	>	2.051	0,000	<	0,05	0.608

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2022

$$Y = 1,095 + 0,302 X1 + 0,315 X2 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Dari tabel 6 di atas konstanta sebesar 1,095 dimana angka tersebut bernilai positif. Apabila diasumsikan Pelayanan dan Kualitas Produk pada Bank Mandiri Taspen Sungai Penuh meningkat maka Kepuasan Nasabah akan meningkat.
2. Dari tabel 6 di atas diperoleh Koefisien regresi sebesar 0,302 dimana nilai tersebut bertanda positif, artinya semakin baik Pelayanan maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Taspen Sungai Penuh
3. Dari tabel 6 di atas diperoleh Koefisien regresi sebesar 0,315 dimana nilai tersebut bertanda positif, artinya semakin baik Kualitas Produk maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Taspen Sungai Penuh.

Hasil Uji Hipotesis

Uji-t (Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Taspen Sungai Penuh yang berguna untuk mencari pengujian hipotesis dengan membandingkan nilai dari t_{hitung} terhadap t_{tabel} , dengan tingkat signifikan sebesar 5% (0,05) dan jumlah responden 30 orang, maka didapat t_{tabel} adalah $df = n - 3$ ($30 - 3 = 27$) sehingga diperoleh $t_{tabel} = 2.051$.

1. H1 = Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Sungai Penuh.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 6 menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang mana $3,694 > 2,051$ dan signifikan $0,001 < 0,05$. Dengan demikian maka berdasarkan kriteria uji signifikan, H_a diterima dan H_o ditolak artinya bahwa Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Sungai Penuh.

2. H_2 = Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Sungai Penuh.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 6 menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang mana $3,052 > 2,051$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka berdasarkan kriteria uji signifikan, H_a diterima dan H_o ditolak artinya bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Taspen Sungai Penuh.

Uji-F (Simultan)

Tabel 7. Hasil Uji-F

F_{hitung}	> <	F_{tabel}	Sig	> <	Alpha
20,913	>	3,34	0,000	<	0,05

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 7 maka didapat F_{tabel} adalah $df = n - k$ ($30 - 3 = 27$) sehingga diperoleh $F_{tabel} = 3,34$. Dimana k adalah jumlah variabel bebas dan terikat dan n adalah jumlah sampel. Dari uji ANOVA atau F tes ternyata di dapat f_{hitung} 20,913 berdasarkan perhitungan diatas maka dapat diputuskan sebagai berikut: dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $20,913 > 3,34$ dan $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak dimana artinya Pelayanan dan Kualitas Produk secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Taspen Sungai Penuh.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada penelitian di atas tentang Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Taspen Kota Sungai Penuh maka dihasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Taspen Sungai Penuh dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,694 > 2,051$) dan signifikan

- 0,001 < 0,05. Yang mengindikasikan bahwa semakin meningkat pelayanan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Taspen Sungai Penuh dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,052 > 2,051) dan signifikan 0,000 < 0,05. Yang mengindikasikan bahwa semakin meningkat kualitas produk maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.
 3. Pelayanan dan Kualitas produk secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Taspen Sungai Penuh dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (20,913 > 3,34) dan signifikan 0,000 < 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2013. *Bank Syari'ah Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani.
- Fatmawati, Irnia. 2015. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah*. Salatiga: Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Kamila, Intan. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Priansa, Juni dan Donni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Priyatno, Duwi. 2017. *Panduan Praktik Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sangatji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Alfabeta.