

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah

Mariolis Grasella Tohama

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
email: Mariolistohama@Gmail.Com

Tellma Mona Tiwa

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
email: Tellmatiwa@Unima.Ac.Id

Melkian Naharia

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
email: Melkiannaharia@Unima.Ac.Id

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada pt. Bank sulutgo cabang tomohon. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang otentik, maka peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode korelasional. Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Adapun instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah skala kualitas pelayanan dan skala kepuasan nasabah. Analisis data menggunakan koefisien korelasi *product moment* dengan bantuan spss 23. Hasil analisis data diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,748 ($p : 0,000 < \alpha : 0.05$). Sumbangan efektif kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 55,95%. Artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan nasabah

Abstract : This study aims to determine the relationship between service quality and customer satisfaction at pt. Bank sulutgo tomohon branch. To get authentic research results, the researchers used a quantitative research approach with correlational methods. The research subjects used in this study amounted to 50 respondents. The research instrument used in this study is the scale of service quality and customer satisfaction scale. Data analysis used the product moment correlation coefficient with the help of spss 23. The results of data analysis obtained a correlation coefficient (r) of 0.748 ($p : 0.000 < \alpha : 0.05$). The effective contribution of service quality to customer satisfaction is 55.95%. This means that there is a positive and significant relationship between service quality and customer satisfaction. The higher the service quality, the higher the customer satisfaction.

Keywords : service quality, customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Dunia perbankan pada dewasa ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga keadaan ini menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan ketat. Kenyataan seperti ini tidak dapat dipungkiri lagi sehingga setiap bank dituntut untuk menggunakan berbagai cara dalam menarik minat masyarakat. Bank sebagai lembaga keuangan yang usaha utamanya memberikan jasa penyimpanan dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif pinjaman kepada masyarakat juga perlu memfokuskan pada kinerja pelayanan untuk memuaskan nasabahnya.

Bank harus memantau kepuasan pelanggan atau nasabahnya agar terjalin hubungan yang memuaskan pada kondisi pasar pembeli, nasabah dapat memilih macam tawaran produk atau jasa bank, bank harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik apabila tidak dilakukan, maka nasabah akan berpaling ke bank lain yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik agar bank dapat memenangkan persaingan dan tetap bertahan, bank harus berwawasan pelanggan, sehingga bank yang unggul dalam persaingan adalah bank yang disamping cermat merekayasa produk atau jasa, juga cermat dalam rekayasa pasar. Dalam hal ini diperlukan kerjasama dari seluruh departemen dan karyawan di bank tersebut untuk bersama-sama merancang dan mengimplementasikan suatu sistem penyampaian nilai pelanggan yang lebih.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan

pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Kualitas pelayanan dapat berpengaruh kepada kepuasan konsumen dan kemudian berdampak terhadap kepercayaan, serta dapat menimbulkan realitas konsumen. Kepuasan nasabah merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan dengan apa yang diterima nasabah. Apabila yang diterima oleh nasabah melebihi harapanmu maka nasabah tersebut dapat meraih kekuasaan. Sebaliknya apabila harapan lebih tinggi dari yang didapatkan, maka nasabah tersebut belum terpuaskan. Dalam hal ini perusahaan harus mampu meningkatkan kepuasan tersebut sehingga nasabah tidak beralih kepada perusahaan lain.

Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh konsumen dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Ada 5 dimensi yang berhasil mengidentifikasi kualitas jasa (tjiptono, 2008), yaitu: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*resposiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*).

Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah mendengar suara konsumen, berarti perusahaan harus melakukan interaksi dengan konsumen dengan maksud untuk memperoleh umpan balik (*feed back*) tanggapan konsumen tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen.

Pt. Bank sulutgo cabang tomohon, sebagai bank pemerintah yang turut ambil andil dalam pembangunan di negeri ini. Pt bank sulutgo kalau banyak melakukan terobosan guna untuk terus meningkatkan jumlah nasabah atau pengguna jasa di bank ini. Namun tidak berbeda dengan perbankan lainnya, meskipun pt bank sulutgo cabang tomohon tergolong bank yang terkemuka, dinamika ketidakpuasan nasabah juga tidak terlepas dari cara pelayanan karyawan. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya antrean panjang yang terjadi pada nasabah sehingga kamu yang sabar yang harus rela menunggu lama. Tak hanya itu, ada beberapa nasabah yang berpendapat bahwa pada proses pembuatan garansi bank, nasabah harus menunggu berminggu minggu, selain itu dari segi fasilitas kurang baik. Adapun pada saat nasabah melakukan pinjaman kredit pegawai negeri sipil (kpns) nasabah harus melalui beberapa ketentuan yang rumit dan membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga membangun persepsi yang negatif terhadap pelayanan di pt bank sulutgo cabang tomohon. Ini diduga akibat dari kualitas pelayanan yang kurang baik. Hal ini harus diperhatikan oleh pihak manajemen pt bank sulutgo cabang tomohon ke depan karena jika bank gagal memuaskan nasabah akan berakibat berkurangnya jumlah nasabah dan menciptakan kesan yang buruk dari nasabah kepada bank semoga kedepannya bank harus lebih proaktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, penulis akan mencoba membahas mengenai jasa pelayanan yang diterapkan di perusahaan. Maka penelitian ini ditulis dengan judul hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada pt bank sulutgo cabang tomohon.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis data menggunakan statistik. Penelitian ini didesain sebagai suatu penelitian korelasional yang berupaya menjelaskan ada tidaknya hubungan antara variabel-variabel penelitian berdasarkan besar kecilnya koefisien korelasi.

Populasi menurut sugiono (2011:117) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah menggunakan produk kredit pegawai negeri sipil (kpns) pada bank sulutgo cabang tomohon yang melakukan transaksi pada bulan januari 2021 dengan jumlah 59 pelanggan/nasabah.

Sampel menurut sugiono (2011:118) adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus slovin (dalam sujarweni, v. Wiratna 2014:66), dimana jika jumlah populasinya (n) 59 maka ukuran sampelnya (s) 50.

Penggunaan teknik sampling yang dipilih adalah teknik sampling insidental. Sampling insidental menurut sugiyono (2011:124) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik kuesioner. Pengisian kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert yang terdiri atas: sangat setuju, setuju, cukup setuju, kurang setuju, tidak setuju. Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut :

1. Sangat setuju diberi bobot 5.
2. Setuju diberi bobot 4.
3. Cukup setuju bobot 3.
4. Kurang setuju diberi bobot 2.
5. Tidak setuju diberi bobot 1.

Instrumen penelitian yang akan dipakai, di uji dahulu dengan tujuan untuk mengukur validitas dan reliabilitasnya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis koefisien korelasi product moment dengan rumus deviasi :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Untuk mempermudah peneliti dalam menganalisa data maka peneliti menggunakan alat bantu computer program spss 23 for windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah setelah dikumpulkan dari 50 responden maka data-data tersebut sebelum dilakukan pengujian hipotesis maka terlebih dahulu dilakukan pengujian persyaratan statistik parametrik yang terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas dengan bantuan program spss versi 23 for windows.

1. Uji normalitas data

Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan shapiro-wilk. Apabila nilai signifikan lebih besar atau sama dengan 0,05 maka data dinyatakan normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka datanya tidak berdistribusi normal.

Tabel 1
Hasil uji normalitas data
Tests of normality

	Kolmogorov-smirnov			Shapiro-wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Kualitas pelayanan	.160	50	.003	.936	50	.009
Kepuasan nasabah	.156	50	.004	.956	50	.059

Dari hasil tabel 1 diketahui bahwa nilai sign. Untuk kualitas pelayanan adalah $0,009 > 0,05$ dan nilai sign.

Untuk kepuasan nasabah adalah $0,059 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan data untuk kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berdistribusi normal.

2. Uji linearitas data

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program spss 23 dengan tes for linearity pada taraf signifikansi 5% kedua variabel dikatakan berkorelasi secara linear jika nilai signifikan linearitasnya $< 0,05$.

Tabel 2
Hasil uji linearitas variabel kualitas pelayanan (x)
dengan kepuasan nasabah (y)

	Sum of squares	Df	Mean square	F	Sig
Kualitas pelayanan. Between (combined)	1640.956	13	126.227	6.434	.000
Groups linearity	1314.886	1	1314.886	67.017	.000
Kepuasan nasabah. Deviation from linearity	326.070	12	27.172	1.385	.218
Within groups	706.324	36	19.620		
Total	2347.280	49			

Dari hasil tabel 2 dapat dilihat bahwa linearitas variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data kedua variabel dalam penelitian ini berpola linear.

3. Uji hipotesis

Uji hipotesis dasar pengambilan keputusan adalah dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel sebagai berikut: 1) apabila r hitung $>$ r tabel maka H_0 ditolak, H_a diterima artinya signifikan; 2) apabila r hitung $<$ r tabel maka H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak signifikan.

Untuk menguji hipotesis penelitian ini menggunakan analisis korelasi produk momen.

Tabel 3
Hasil uji korelasional variabel kualitas pelayanan (x) dengan kepuasan nasabah (y)

	Kualitas_ Pelayanan	Kepuasan_ Nasabah
Kualitas_pelayanan pearson correlation sig. (2-tailed)	1	.748
N	50	50
Kepuasan_nasabah pearson correlation sig. (2-tailed)	.748	1
N	50	50

Hipotesis menyatakan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Untuk menguji hipotesis digunakan analisis korelasi produk momen dan hasil diperoleh r hitung 0,748 koefisien korelasi yang jatuh pada nilai signifikansi (p) 0,000 atau < toleran yang diberikan yaitu (a) 0,05 menunjukkan bahwa r hitung yaitu 0,748 > r tabel 0,279 yaitu artinya kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan kepuasan nasabah. Dengan kata lain hasil analisis membuktikan bahwa semakin tingginya kualitas pelayanan karyawan maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat, sebaliknya semakin rendahnya kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah akan semakin menurun.

Kualitas layanan yang baik merupakan salah satu hal yang penting dan menjadi salah satu syarat kesuksesan dalam industri jasa salah satunya perbankan. Layanan nasabah dimasukkan sebagai salah satu syarat utama dalam upaya untuk memikat calon nasabah atau untuk melayani nasabah yang sudah ada. Nasabah selalu mengharapkan agar mereka mendapatkan pelayanan yang maksimal dan profesional dari para penyedia jasa layanan yang dalam hal ini adalah bank. Nasabah juga akan dapat memberikan penilaian bagaimana pelayanan yang diberikan, keramahan para pegawainya dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Kualitas layanan yang memuaskan akan memberikan kesan yang baik terhadap bank dan sebaliknya jika kualitas layanan

mengecewakan maka kesan yang diterima nasabah akan buruk. Kualitas layanan juga akan berdampak langsung terhadap loyalitas nasabah.

Hasil analisis yang telah dilakukan diatas menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah adalah signifikan (nyata), dimana peneliti dapat menerangkan bahwa analisis data dengan menggunakan analisa korelasi produk momen yang dinyatakan dengan signifikansi 0,000 yang jelas lebih jauh kecil dari 0,05. Hasil ini dibuktikan dengan perolehan koefisien korelasi sebesar 0,748 dan harga r tabel untuk signifikansi 5% dengan derajat kebebasan 50 adalah 0,279. Ternyata harga r hitung lebih besar dari r tabel atau 0,748 > 0,279 yang menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang sangat erat. Kondisi juga mencerminkan bahwa naik turunnya tingkat kepuasan nasabah ditentukan seberapa baik layanan yang diberikan oleh bank tersebut. Semakin baik layanan yang diberikan akan semakin meningkat tingkat kepuasan nasabah pada bank tersebut. Dengan demikian hasil analisis data ini mendukung hipotesis bentuk H_1 , sehingga dapat diterima. Sebaliknya hipotesis bentuk H_0 ditolak.

Dengan pelayanan yang semakin baik akan membuat nasabah semakin senang. Kualitas pelayanan sesuai dengan yang di janjikan dengan pelayanan bank yang cepat dan tepat tentunya akan sangat membantu bagi nasabah yang sangat sibuk dengan segala aktifitas. Apalagi ditunjang dengan penggunaan sistem teknologi terbaru serta tingkat keamanan bank yang terjamin membuat nasabah akan semakin loyal terhadap bank tersebut. Mayoritas nasabah yang memutuskan untuk tetap loyal dalam menggunakan jasa keuangan sebuah bank semata-mata karena di dorong oleh pelayanan yang diterimanya dan nasabah tersebut merasa puas atas pelayanan yang diterimanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh aprilia fitriani (2013) dimana koefisien korelasi $0,000 < 0,05$ dan r hitung $> r$ tabel. Artinya hasil kedua penelitian ini terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian analisis data dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan r hitung $0,748 > r$ tabel $0,279$ dan dapat disimpulkan bahwa semakin tingginya kualitas pelayanan karyawan maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat, sebaliknya kualitas pelayanan yang rendah maka kepuasan nasabah akan semakin menurun. Dengan demikian hasil analisis data ini mendukung hipotesis bentuk H_a , sehingga dapat diterima. Dan hipotesis bentuk H_0 ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D). Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.