



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA PERBANKAN
PADA PT. BANK SAHABAT SAMPOERNA
KANTOR CABANG MEDAN**

Ahmad Rubaihan Harahap¹⁾, Mhd. Tohir Ritonga²⁾, Dewi Sundari Tanjung³⁾

^{1), 2), 3)} Universitas Alwasliyah Medan

¹⁾ ahmadrubaihan@gmail.com, ²⁾ tohir3754@gmail.com, ³⁾ sundaritanjung94@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sahabat Sampoerna Kantor Cabang Medan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik penarikan sampel menggunakan “*purposive sampling*”. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 48 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan study kepustakaan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dan statistik deskriptif. Berdasarkan pada hasil analisis data mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan nasabah hasil pengujian terhadap hipotesis Ha1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Ha1 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hal ini membuktikan bahwa tindakan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, PT. Bank Sahabat Sampoerna*

Abstrak

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. Bank Sahabat Sampoerna, Medan Branch Office. This research is a quantitative descriptive study using purposive sampling. The sample size was 48 respondents. Data collection techniques included observation, questionnaires, and literature review. The analytical methods used were simple regression analysis and descriptive statistics. Based on the data analysis regarding the effect of service quality on customer satisfaction, the results of testing the hypothesis Ha1 indicate that service quality has a significant positive effect on customer satisfaction. This indicates that Ha1, which states that service quality influences customer satisfaction, proves that service actions performed by employees have a significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, PT. Bank Sahabat Sampoerna*

PENDAHULUAN

Dalam industri perbankan, pelayanan yang prima menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Bank sebagai lembaga keuangan yang berorientasi pada jasa harus mampu memberikan layanan yang berkualitas agar tetap kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat (Kotler & Keller, 2019).

Pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek seperti kecepatan transaksi, keramahan staf, kemudahan akses, serta transparansi informasi terkait produk dan layanan yang diberikan. Kepuasan nasabah

merupakan hasil dari evaluasi mereka terhadap pengalaman pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2019).

Kepuasan adalah suatu proses yang dinamis secara berkala oleh suatu perusahaan manufaktur atau jasa. Karena pada dasarnya kepuasan inilah yang menghasilkan *profit* atau *revenue* pada perusahaan. Kepuasan dapat berubah, hal ini dikarenakan tingkat ekspektasi atau harapan semakin tinggi, sehingga menuntut adanya kualitas yang lebih. Meningkatnya tingkat persaingan terutama dalam bidang perbankan, termasuk aktivitas

promosi informasi dan janji yang diterima nasabah ini akhirnya menaikkan harapan nasabah.

Di samping itu, bank perlu menciptakan produk-produk inovatif yang mampu menarik minat calon nasabah untuk bergabung menjadi nasabahnya. Produk-produk inovatif yang ini juga harus memperhatikan kualitas positif yang dapat dirasakan atau diperoleh nasabah, karena kualitas ini dapat memberikan kepuasan yang optimal pada nasabah. Selain itu, pihak bank dapat memberikan kotak kritik dan saran yang disediakan di tempat transaksi para nasabah. hal ini penting dilakukan oleh pihak bank untuk mengetahui, sejauh mana para nasabah merasakan pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) yang diberikan oleh pihak bank.

PT. Bank Sahabat Sampoerna, sebagai salah satu bank swasta di Indonesia, terus berupaya meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi harapan nasabahnya. Bank ini menawarkan berbagai produk dan layanan perbankan, baik untuk individu maupun usaha kecil dan menengah (UKM). Kantor cabang Medan, sebagai salah satu unit operasional, menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan terbaik di tengah persaingan dengan bank lain. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Sahabat Sampoerna Kantor Cabang Medan memengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Menurut penelitian sebelumnya, kualitas layanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan loyalitas mereka terhadap bank (Lovelock & Wirtz, 2020). Sebaliknya, pelayanan yang unggul dapat meningkatkan kepuasan dan membangun loyalitas jangka panjang. Dimensi kualitas layanan seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta aspek fisik (*tangibles*) memainkan peran penting dalam membentuk persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan suatu bank (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018).

Seiring dengan berkembangnya industri perbankan di Indonesia, persaingan antarbank semakin ketat. Bank tidak hanya bersaing dalam hal produk dan suku bunga, tetapi juga dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Berdasarkan data

dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2023, jumlah nasabah perbankan di Indonesia terus meningkat, tetapi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan masih bervariasi. Beberapa faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah meliputi kemudahan transaksi digital, kualitas layanan customer service, serta kecepatan dalam menangani keluhan nasabah (OJK, 2023).

Di Kota Medan, sebagai salah satu pusat ekonomi terbesar di Sumatera Utara, keberadaan bank memainkan peran penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat. PT. Bank Sahabat Sampoerna Cabang Medan berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan demi mempertahankan dan menarik lebih banyak nasabah. Namun, berdasarkan beberapa ulasan nasabah di media sosial serta survei internal yang dilakukan oleh bank, masih terdapat beberapa keluhan terkait pelayanan, seperti antrean yang panjang, kecepatan pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, serta kurangnya keramahan dalam memberikan informasi kepada nasabah.

Selain itu, dengan berkembangnya teknologi perbankan digital, nasabah semakin memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan yang cepat dan efisien. Bank yang tidak mampu beradaptasi dengan tren digitalisasi berisiko kehilangan nasabahnya. Oleh karena itu, penting bagi PT. Bank Sahabat Sampoerna Cabang Medan untuk memahami sejauh mana kualitas layanan yang diberikan saat ini berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penyusunan penelitian menggunakan penelitian secara kuantitatif, penentuan sampel penelitian menggunakan teknik *purpose sampling* yaitu sampel adalah keseluruhan jumlah populasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 1200 nasabah. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan sedangkan variabel dependent yaitu kepuasan Nasabah di PT. Bank Sahabat Sampoerna Kantor Cabang Medan. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana dan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sahabat Sampoerna Cabang Kota Medan

Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS. Analisis regresi sederhana merupakan

hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas (*variable independen*) dan variabel tak bebas (*variabel dependen*).

Sebagaimana telah disinggung pada bab terdahulu, Uji Validitas (uji kesahihan) digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid atau sah, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap item pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Untuk item-item pertanyaan yang tidak valid harus dibuang atau tidak dipakai sebagai instrumen pertanyaan. Hasil uji validasi dapat dilihat sebagai berikut:

Berdasarkan data tersebut pada tabel diatas tersebut, dengan melihat nilai *Pearson Correlation* antara variabel (X) dan variabel (Y) berada pada taraf signifikansi korelasi sebesar 0,00, maka dapat dinyatakan bahwa item-item pertanyaan untuk Variabel X dan Y dinyatakan valid.

Selanjutnya akan dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode analisis data regresi sederhana dengan bantuan SPSS. Analisis regresi sederhana merupakan hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas (*variable independen*) dan variabel tak bebas (*variabel dependen*).

Regresi linier sederhana digunakan untuk mendapatkan hubungan matematis dalam bentuk suatu persamaan antara variabel tak bebas tunggal dengan variabel bebas tunggal. Regresi linier sederhana hanya memiliki satu peubah yang dihubungkan dengan satu peubah tidak bebas. Bentuk umum dari persamaan regresi linier untuk populasi adalah

$$Y = a + b X$$

Di mana:

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b1 = Parameter Koefisien Regresi Variabel Bebas

e = Faktor kesalahan $H_o =$

Dalam melakukan perhitungan analisis regresi semua data diolah dengan menggunakan computer aplikasi *software* SPSS 21.0 *for windows*. Adapun hasil analisis yang diperoleh dari aplikasi pengolahan data SPSS yaitu sebagai berikut:

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan

yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Sedangkan Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan. Berikut hasil analisis data gaya Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sahabat Soempurna Cabang Medan

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Sumber: Hasil Olahan data, 2018

Dari hasil pengolahan data SPSS diperoleh $R = 0.677$, dengan $R^2 = 0.458$. Nilai R merupakan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar kualitas model regresi linier yang terbentuk, maka diperhatikan nilai koefisien determinasi (R^2) = 0.4580. Nilai tersebut menunjukkan informasi bahwa 45.8% nilai dari besarnya kepuasan nasabah telah dapat dijelaskan oleh data kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 54.2% informasi mengenai besarnya kepuasan nasabah belum dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas tersebut.

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan pada tabel diatas, digunakan untuk melihat uji koefisien. Diketahui bahwa nilai dari hasil t hitung 6.235 > t table sebesar 1.67722, yang berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Taraf kesalahan sebesar 5% atau 0.05, maka dilakukan uji hipotesis:

ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sahabat Soempurna Cabang Medan.

tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sahabat Soempurna Cabang Medan.

Dari nilai persamaan yang dihasilkan oleh regresi diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$\text{Kinerja karyawan} = 6.235 + 1.026$$

a. Nilai konstanta sebesar 6.235 menyatakan jika tidak ada variabel bebas, maka kepuasan nasabah sebesar 6.235.

b. Nilai koefisien sebesar koefisien 1.026 menunjukkan bahwa meningkatnya

kualitas layanan sebesar 1% akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 1.026.

Nilai uji t menunjukkan tingkat signifikansi konstanta dan variable independent. Signifikansi variable konstanta; sig. = 0.000 < 0.05 ini menunjukkan bahwa konstanta mempengaruhi secara signifikan dalam regresi linear sederhana. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah PT. Bank Sahabat Soempurna Cabang Medan . bersifat positif (apabila semakin baik kualitas pelayanan maka peningkatan kepuasan nasabah juga akan naik atau semakin baik).

Dengan demikian pengujian statistik dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BRI Cabang Kabupaten Barru yang ditunjukkan dengan angka signifikan $0,00 < 0,05$ ada tabel *model summary*. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan di atas, maka hipotesis yang di ajukan sebelumnya dapat diterima.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Banyak aspek yang menjadi pertimbangan seorang konsumen untuk memilih salah satu perusahaan pemerintah sebagai sarana menyimpan uang. Ketika seorang nasabah pergi ke sebuah bank, maka nasabah tersebut cenderung menjadi seorang yang memilih, atau selalu memiliki pertimbangan- pertimbangan tersendiri sebelum memilih dan memutuskan untuk menjadi nasabah sebuah bank.

Seorang nasabah dalam memilih sebuah bank sebagai tempat menyimpan uang, tentunya akan memperhatikan aspek-aspek apakah yang seharusnya menjadi pertimbangan utama dalam memilih. Tentunya selain aspek program dan besaran bunga bank adalah kualitas pelayanan pegawai bank.

Terdapat beberapa pertimbangan yang menjadi tolok ukur tingkat kepuasan nasabah terhadap suatu layanan. Ketika seorang nasabah telah menemukan produk yang diinginkannya, masih terdapat beberapa hal lain yang menjadi pertimbangan. Seperti misalnya pertimbangan kualitas produk, kejelasan informasi, atau tentang tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan pada hasil analisis data mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan nasabah hasil pengujian terhadap hipotesis Ha1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien kualitas

pelayanan sebesar 1.026 dengan nilai t sebesar $6.235 > t_{table}$ sebesar 1.67722, dan tingkat signifikansi sebesar 1%. Hal ini menunjukkan bahwa Ha1 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hal ini membuktikan bahwa tindakan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil pengujian statistik t menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimana dalam penelitian ini diukur yaitu perusahaan harus mengungkapkan informasi secara tepat waktu dalam penyampaian pesan (layanan) yang tepat, kelengkapan laporan yang meliputi visi, misi, sasaran usaha, strategi perusahaan,. Dengan keadaan seperti ini menyebabkan tekanan yang cukup besar terhadap pelanggan sehingga menyebabkan kepuasan Nasabah akan meningkat. Kualitas pelayanan atau customer service ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk.

Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan feedback yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau repeat buyer. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahmatan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

Hasil penelitian ini juga di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sirhan Fikri (2016) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa, menunjukkan hasil dari penelitian

bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Hal ini juga selain di dukung oleh penellitian terdahulu, juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono, bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil statistik menunjukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang menimbulkan tekanan yang bisa mempengaruhi kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

1. Hasil analisis data mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah hasil pengujian terhadap hipotesis H_0 menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 1.026 dengan nilai t sebesar $6.235 > t_{table}$ sebesar 1.67722, dan tingkat signifikansi sebesar 1%. Hal ini menunjukan bahwa H_{a1} yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hal ini membuktikan bahwa tindakan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah

DAFTAR PUSTAKA

Assagaf, A., & Amin, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Bank*. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 45-56.

Ghozali, I. (2020). *25 Prosedur Analisis Multivariate dengan Program SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Haryono, S. (2019). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perbankan di Era Digital*. *Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 12(2), 110-125.

Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2020).

Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah Program Indonesia Pintar. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 10(2), 11-17.

Nadeak, M., dkk. (2021). *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Konvensional dan Syariah di Medan*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 9(3), 202-215.

Pratama, A. B., & Santoso, I. (2023). *Digital Banking Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction: A Case Study in North Sumatra*. *Journal of Applied Management and Business*, 4(1), 88-102.

Sari, R. P., & Syahputra, R. (2022). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(1), 30-42.

Sudarsono, H. (2021). *Manajemen Pemasaran Bank*. Pustaka Pelajar.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran: Esensi dan Aplikasi*. Penerbit Andi.

Wijaya, T. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Indeks