



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.BANK SUMUT CABANG PERCUT SEI TUAN KABUPATEN DELI SERDANG

Tasya Ivana¹⁾, Erlyanti²⁾, Dewi Sundari Tanjung³⁾

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

¹⁾ tasyaivana17@gmail.com, ²⁾ erlyantisauhan@gmail.com,

³⁾ sundaritanjung94@gmail.com.

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang, untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Populasi dalam penelitian ini yaitu para nasabah PT. Bank Sumut Cabang Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang, Menurut teori Roscoe Sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 responden yang dianggap layak dan cukup dalam penelitian ini. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Menggunakan teknik analisis statistik regresi linier berganda. Maka hasil yang diperoleh dari penelitian ini diperoleh Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Hal ini diindikasikan oleh nilai bahwa $t_{hitung} X1 (8.151) > t_{tabel} (1.98)$ dan $p\text{-value} (0,000) < 0,05$, Kualitas produk secara parsial memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini diindikasikan oleh nilai $t_{hitung} X2 (3.592) > t_{tabel} (1.98)$ dan $p\text{-value} (0,001) < 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah

Abstract

This research aims to determine whether service quality has a significant positive effect on customer satisfaction at PT. Bank Sumut Percut Sei Tuan Branch, Deli Serdang Regency, and to determine whether product quality has a significant positive effect on employee performance regarding customer satisfaction at PT. Bank Sumut Percut Sei Tuan Branch, Deli Serdang Regency. The population in this study consists of customers of PT. Bank Sumut Branch Percut Sei Tuan, Deli Serdang Regency. According to Roscoe's theory, the sample in this study amounts to 80 respondents, which is considered adequate and sufficient for this research. The type of research is quantitative research, which is a research method based on positivist philosophy, used to study a specific population or sample. Using multiple linear regression statistical analysis techniques. Thus, the results obtained from this research were obtained The quality of service partially has a positive and significant effect on customer satisfaction. This is indicated by the value that $t\text{-count } X1 (8.151) > t\text{-table } (1.98)$ and $p\text{-value } (0.000) < 0.05$, The quality of the product partially has a significant effect on customer satisfaction. This is indicated by the $t\text{-statistic value } X2 (3.592) > t\text{-table } (1.98)$ and $p\text{-value } (0.001) < 0.05$. This is indicated by the $t\text{-count value } X2 (3.592) > t\text{-table } (1.98)$ and $p\text{-value } (0.001) < 0.05$.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Setiap bank dituntut untuk menempuh berbagai cara dalam meningkatkan kualitas

pelayanan dan kualitas produk untuk menarik minat masyarakat dalam memberikan kepuasan terutama pada nasabah bank-bank tersebut



seiring dengan perkembangan perbankan dewasa ini yang sangat pesat sehingga menuntut Lembaga perbankan untuk melakukan suatu langkah yang lebih baik. 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, 2019). Contoh-contoh program pelayanan bank tersebut antara lain ATM (*automatic teller machine*) bersama dimana nasabah dapat mengambil atau mentransfer uang kapanpun waktunya, program undian berhadiah, peniadaan biaya administrasi bulanan, gratis biaya transfer antar rekening, bunga simpanan yang tinggi, dan lain-lain sedangkan kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

PT. Bank SUMUT merupakan bank milik pemerintah daerah Sumatera Utara yang menawarkan berbagai produk berupa Tabungan, Giro Wadi'ah, Tabungan Mandiri, PT. Bank SUMUT saat ini tengah menghadapi persaingan yang sangat ketat baik dengan bank konvensional maupun dengan sesama bank syariah yang semakin meningkat jumlahnya. Unit Usaha telah memiliki 22 kantor operasional yang terdiri dari 5 kantor cabang, 17 kantor cabang pembantu, dan 121 layanan syariah di kantor cabang/kantor cabang pembantu konvensional yang terbesar di Medan dan kota-kota besar lainnya di Sumatera Utara.

Salah satu kantor cabang pembantunya adalah PT. Bank SUMUT KCP Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang Medan yang juga sama merupakan bank milik pemerintah daerah Sumatera Utara yang berkantor di Jl. Sudirman Dusun III No. 99 C, Desa Cinta Rakyat Kec, Percut Sei Tuhan Kab. Deli Serdang PT. Bank SUMUT KCP Percut Sei Tuan Medan hadir sebagai bank yang memegang teguh prinsip-prinsip dalam pelaksanaan operasionalnya.. Menurut penulis strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang terlihat dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada.

Menurut Tjiptono (2019 : 4) pelayanan bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan

dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan.

Menurut Amstrong (2019:59) definisi kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, dan 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 pelanggan, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan pelanggan tersebut.

Menurut Sunyoto (2019 : 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..

Menurut Lupiyoadi (2019 : 39) Nasabah yang kecewa umumnya akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain. Dampaknya calon nasabah akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing. Upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan akan jauh lebih efektif bagi keberlangsungan suatu bank dalam usaha mencapai kepuasan nasabah..

Laju Pertumbuhan Bank Sumut kian menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan dilihat dari kinerja dan prestasi yang diperoleh dari tahun ke tahun, tercatat total asset Bank Sumut mencapai 10,75 Trilyun pada tahun 2009 dan menjadi 12,76 Trilyun pada tahun 2010. Didukung semangat menjadi Bank Profesional dan tangguh menghadapi persaingan dengan dilakukannya program to be the best yang sejalan dengan road map BPD Regional Champion 2014, tentunya dengan konsekuensi harus memperkuat permodalan yang tidak lagi mengandalkan penyertaan saham dari pemerintah daerah, melainkan juga membuka akses permodalan lain seperti penerbitan obligasi, untuk itu modal dasar Bank Sumut kembali ditingkatkan dari Rp. 1 Trilyun pada tahun 2008 menjadi Rp. 2 Trilyun pada tahun 2011 dengan total asset meningkat menjadi 18,95 Trilyun.

Bank Sumut Cabang Percut 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 keluhan nasabah dari tahun 2018 sampai tahun 2022 semakin meningkat dimana sudah banyak nasabah terhadap pelayanan Bank SUMUT, salah satu yang sering nasabah keluhkan mengenai pelayanan terlalu lama antri ketika berhubungan dengan pihak customer dan teller, nasabah hanya dapat memklumi 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 stratego jasa perbankan. Untuk itu sebuah perbankan harus memephatikan kepuasan nasabahnya. Karena untuk menciptakan kepuasan nasabah ini tidak mudah.

Berdasarkan banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, kualitas pelayanan dan produk, yang bisa menjadi faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian diatas ini peneliti memberi judul skripsi ini “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 seiring dengan perkembangan perbankan dewasa ini yang sangat pesat sehinga menuntut Lembaga perbankan untuk melakukan suatu langkah yang lebih baik. 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, 2019).

PT. Bank SUMUT merupakan bank milik pemerintah daerah Sumatera Utara yang menawarkan berbagai produk berupa Tabungan ,Giro Wadi’ah, Tabungan Mandiri, PT. Bank SUMUT saat ini tengah menghadapi persaingan yang sangat ketat baik dengan bank konvensional maupun dengan sesama bank syariah yang semakin meningkat jumlahnya.

Unit Usaha telah memiliki 22 kantor operasional yang terdiri dari 5 kantor cabang, 17 kantor cabang pembantu, dan 121 layanan syariah di kantor cabang/kantor cabang pembantu konvensional yang terbesar di Medan dan kota-kota besar lainnya di Sumatera Utara.

Salah satu kantor cabang pembantunya adalah PT. Bank SUMUT KCP Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang Medan yang juga sama merupakan bank milik pemerintah daerah Sumatera Utara yang berkantor di Jl. Sudirman Dusun III No. 99 C, Desa Cinta Rakyat Kec, Percut Sei Tuhan Kab. Deli Serdang PT. Bank SUMUT KCP Percut Sei Tuan Medan hadir sebagai bank yang memegang teguh prinsip-prinsip dalam pelaksanaan operasionalnya. Keyakinan pada perekonomian 1 penerimaan masyarakat atas 1 perbankan, telah memberikan semangat kepada bank untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan berlandaskan tiga prinsip operasional, yakni amanah, jamaah, dan hasanah. Yang orientasi pelayanan pada seluruh golongan masyarakat, tanpa membedakan latar belakang suku, agama, dan ras. Sebagaimana layaknya sebuah Unit Usaha jasa perbankan berbasis PT. Bank SUMUT KCP Percut Sei Tuan Kab, Deli diharapkan dapat memenuhi kebutuhan para nasabah dengan mengoptimalkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Menurut penulis strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang terlihat dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang

Menurut Tjiptono (2019 : 4) pelayanan bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan.

Menurut Amstrong (2019:59) definisi kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, dan 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 pelanggan, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan pelanggan tersebut.

Menurut Sunyoto (2019 : 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. Untuk mempertahankan nasabah kepuasan sangat berperan utama memiliki nilai yang sangat penting. tinggi bagi bank bank. Nasabah yang merasa puas akan menimbulkan loyalitas nasabah terhadap bank. Kepuasan nasabah lama akan tertular kepada nasabah baru sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.

Menurut Kotler, (2019 : 75) kepuasan nasabah adalah penilaian dari nasabah atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.

Menurut Lupiyoadi (2019 : 39) Nasabah yang kecewa umumnya akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain. Dampaknya calon nasabah akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing. Upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan akan jauh lebih efektif bagi keberlangsungan suatu bank dalam usaha mencapai kepuasan nasabah.

Bank Sumut Cabang Percut 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.

Berdasarkan observasi menunjukkan bahwa jumlah keluhan nasabah dari tahun 2018 sampai tahun 2022 semakin meningkat dimana sudah banyak nasabah terhadap pelayanan Bank SUMUT, salah satu yang sering nasalah keluhan mengenai pelayanan terlalu lama antri ketika berhubungan dengan pihak customer dan teller, nasabah hanya dapat memklumi 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 stratego jasa perbankan. Untuk itu sebuah perbankan harus memephatikan kepuasan nasabahnya. Karena untuk menciptakan kepuasan nasabah ini tidak mudah.

Berdasarkan banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, kualitas pelayanan dan produk, yang bisa menjadi faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian diatas ini peneliti memberi judul skripsi Ini “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut Cabang Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang ”.

METODE PENELITIAN

Dalam penyusunan penelitian menggunakan penelitian secara kuantatif, Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah PT. Bank Sumut Perdut Sei Tuan Kab. Deli Serdang yang datang dan melakukan transaksi di Bank Sumut Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah probabilitas sampling dengan teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling,

Berdasarkan jumlah populasi yang terlalu besar maka penelitian mengambil sampel menggunakan pendapat Roscoe, agar lebih memudahkan dan lebih menghemat waktu dalam melakukan penelitian Mengacu pada teori Roscoe, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 responden karena ukuran sampel yang layak dalam penelitian ini untuk jumlah 80 sampel dianggap cukup untuk penelitian ini. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda yang terdiri dari uji –F secara simultan dan uji-t secara parsial dengan hasil sebagai Untuk menganasl di dianalisa penelitian ini dengan bantuan SPSS 24 for windows .

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Uji-t Secara Parsial

Untuk mengetahui pengaruh masing masing variabel bebas terhadap variabel terikat Y (kepuasan nasabah), dilakukan uji-t secara parsial dengan hasil sebagai berikut :

1). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah (Y)

Memperlihatkan bahwa nilai t-hitung X_1 (kualitas pelayanan) = 8.151 dengan



signifikansi (p-value) sebesar 0.000. Jika dibandingkan dengan nilai t-hitung = 1.98 (untuk N=80 atau df=77) dan sig- α =0,05, dapat diketahui bahwa t-hitung X1 (8.151) > t-tabel (1.98) dan p-value (0,000) <0,05. Hasil analisis ini memenuhi persyaratan uji hipotesis dimana jika t-hitung > t-tabel dan p-value < 0,05, berarti H_a diterima atau H_o ditolak.

2). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan nasabah (Y)

Memperlihatkan bahwa nilai t-hitung X2 (kualitas produk) = 3.592 dengan signifikansi (p-value) sebesar 0.001. Jika dibandingkan dengan nilai t-hitung = 1.98 (untuk N=80 atau df=77) dan sig- α =0,05, dapat diketahui bahwa t-hitung X2 (3.592) > t-tabel (1.98) dan p-value (0,001) <0,05. Hasil analisis ini memenuhi persyaratan uji hipotesis dimana jika t-hitung > t-tabel dan p-value < 0,05, berarti H_a diterima atau H_o ditolak.

Hasil Uji Determinasi R

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat Y (volume penjualan), dilakukan uji determinasi R dengan hasil memperlihatkan bahwa untuk regresi linier berganda dalam penelitian ini, nilai yang dipergunakan adalah nilai adjusted r-square = 0,622, hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat Y (kepuasan nasabah) adalah sebesar $0,622 \times 100\% = 62.2\%$. Dengan kata lain, sebesar 62.2% variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk sedangkan selebihnya (37.8%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Persamaan Regresi

Hasil persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut ;

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 1.093 + 0.200X_1 + 0.185X_2 + e$$

KESIMPULAN

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

- Variabel X1 (kualitas pelayanan) memberi pengaruh signifikan terhadap variabel terikat Y (kepuasan nasabah).
- Variabel X2 (kualitas produk) memberi pengaruh signifikan terhadap variabel terikat Y (kepuasan nasabah).

REFERENSI

- Anggabrata, D. M. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Balidana Niaga Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(5), 96–120.
- Hasibuan, N., Yurmaini, & Erliyanti. (2023). Pengaruh Perubahan Lingkungan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia. *Akuntansi*, 2(1), 136–148.
- I Gede Merta Sudiartha. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. *Manajemen Unud*, 7(8), 49–69.
- Monica Maria. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, *Manajemen Teori*, 6(1).
- Muri Yusuf. (2014). *Metode penelitian; Kuantitatif, Kualitatif, dan penelitian gabungan*. PT Fajar Interprata Mandiri.
- P, K. (2019). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Prenhallindo.
- Siregar.M.H. (2016). *Analisis Pengaruh Perilaku Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UN Syarif Hidayatul. Jakarta.
- Siregar, M. H. (2019). *Analisis Pengaruh Perilaku Religiusitas, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah.
- Sofiyanto, I., A. Fathoni, A. T. H. (2019). Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah. . .



Supranto. (2019). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.

Taufik, R. (2019). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Rantau Prapa*. Program PascaSarjana Universitas Terbuka.

Wirdayani Wahab. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Kajian Ilmu Ekonomi Islam*, 2(1), 136–148.