

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH

Sasnobon dan Kasmiruddin

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Service Quality and Customer Satisfaction. This study aimed to analyze the influence factors of service quality consisting of factor reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness to customer satisfaction, either simultaneously (synchronously) or partially and to determine which of the factors of service quality have most dominant influence on customer satisfaction in Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan. Sample of 100 respondents from the overall customer savings Tabungan Sinar at Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan personality as much as the population of 6,240 people and the data using linear regression analysis. The results show that simultaneous statistical test service quality factors consisting of reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness have significant influence on customer satisfaction. Partial statistical tests indicate that the variable reliability (X1) and empathy (X4) has a significant impact on customer satisfaction and empathy factors (X4) gives the most dominant influence on customer satisfaction.

Abstrak: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari faktor *reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness* terhadap kepuasan nasabah, baik secara simultan (serentak) maupun parsial dan untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan. Sampel diambil sebanyak 100 responden dari keseluruhan nasabah Tabungan Sinar di Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan sebanyak 6.240 orang sebagai populasinya dan menggunakan metode analisis data *Regresi Linier Berganda*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji statistik secara simultan faktor-faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability, assurance, tangible, empathy* dan *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Uji statistik secara parsial menunjukkan bahwa variabel *reliability* (X1) dan *emphaty* (X4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dan faktor *emphaty* (X4) yang paling dominan memberikan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, pengaruh, simultan

PENDAHULUAN

Bank Riau Kepri merupakan salah satu usaha perbankan yang ada di Provinsi Riau dan Kepulauan Riau yang berdiri tanggal 21 Agustus 1964. Bank ini sekarang telah mempunyai 17 kantor cabang, 2 kantor cabang syariah, 31 kantor cabang pembantu, 3 kantor cabang pembantu syariah, 23 kedai, 17 kantor kas, 1 kantor kas syariah, 4 butik, 3 payment point, 43 unit layanan syariah dan 84 ATM. Khusus untuk Kabupaten Kuantan Singingi, Bank Riau Kepri telah mempunyai 1 kantor cabang di Teluk Kuantan (ibu kota kabupaten), 1 kantor cabang pembantu di Baserah, 2 unit kedai, 1 unit di muara lembu dan 1 unit di Lubuk Jambi.

Secara menyeluruh di Kabupaten Kuantan Singingi pada umumnya dan Teluk Kuantan khususnya telah berdiri beberapa bank yang

menawarkan jasa perbankan, baik bank yang dimiliki oleh pemerintah maupun swasta. Di antaranya Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Danamon Simpan Pinjam, Bank Mandiri, Bank Syariah Mandiri, Bank Mega Syariah, BTPN, Bank Pundi, dan Bank Perkreditan Rakyat Cempaka.

Banyaknya penyedia produk/jasa perbankan di Teluk Kuantan menyebabkan tingkat persaingan untuk memperebutkan nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada semakin tinggi. Jumlah nasabah Bank Riau Kepri di Teluk Kuantan dari tahun 2005 -2007 terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2008-2010 jumlah nasabah terus mengalami penurunan dan di tahun 2011-2012 jumlah nasabah mulai mengalami peningkatan kembali. Trend penurunan atau kenaikan dari pada nasabah khususnya pada

Bank Riau Kepri ini dalam periode 2005–2012 sangat tidak menentu atau dengan kata lain tidak berjalan secara linear.

Tabungan Sinar (Simpanan Amanah Riau) merupakan produk andalan Bank Riau Kepri dengan mengangkat konsep budaya Riau dan Kepulauan Riau. Tabungan dilengkapi dengan Kartu ATM sehingga dapat melakukan transaksi tarik tunai, dapat dijadikan agunan kredit, dan diikutsertakan dalam undian. Undian ini dilakukan dua kali dalam setahun dengan hadiah utama berupa uang tunai sebesar 1 milyar. Transfer antar bank dapat dilakukan nasabah melalui fasilitas jaringan ATM Bersama dan/atau jaringan ATM Prima. Tabungan ini memiliki fasilitas jaringan sebanyak 23.000 ATM di seluruh Indonesia.

Dari tahun 2008-2010 jumlah nasabah Tabungan Sinar di Bank Riau Kepri terus mengalami penurunan, namun pada periode tahun 2011-2012 nasabah mulai mengalami kenaikan kembali. Fluktuasi jumlah nasabah ini menarik perhatian khususnya bagi manajemen Bank Riau Kepri. Fenomena ini menunjukkan cukup labilnya ikatan emosional nasabah dengan bank ini. Salah satu penyebab terjadi hal ini adalah kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank. Hal ini terungkap dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa nasabah yang menutup rekeningnya karena mereka tidak puas karena pelayanan yang kurang baik dari pihak bank.

Meningkatkan kepuasan nasabah menjadi modal utama bagi organisasi perbankan untuk memperkecil resiko dalam kelangsungan hidup organisasi (Kotler, 2001). Setiap organisasi perbankan harus menyusun strategi dalam mewujudkan kepuasan nasabah. Strategi organisasi yang harus dipilih atau dirancang tentu yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Kualitas kepuasan dalam suatu organisasi merupakan refleksi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut.

Kualitas yang ditawarkan organisasi dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa “service quality”. Parasuraman, et.al (1998) berpendapat,

terdapat lima unsur kualitas jasa yang disebutnya sebagai *service quality*, yaitu: 1) *Reliability* adalah keandalan, kemampuan memberikan jasa sesuai yang dijanjikan dan melaksanakan pekerjaan secara akurat. 2) *Assurance* merupakan keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan, keamanan dalam penggunaan jasa. 3) *Tangibles* adalah tercermin dari fasilitas fisik jasa seperti gedung kantor, ruangan dan petugas. 4) *Emphaty* mencakup kemudahan komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan nasabah, dan 5) *Responsiveness* meliputi kesiapan dan kecepatan tanggapan petugas untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa (konsumen) apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari faktor *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah, baik secara simultan (serentak) maupun parsial dan untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan

METODE

Penelitian pada dasarnya merupakan proses untuk melakukan pengukuran, karena itu sebelum dilakukan penelitian dan agar kesimpulan yang diperoleh dari penelitian tidak keliru atau tidak memberikan gambaran yang jauh berbeda dengan keadaan yang sebenarnya, maka diperlukan alat ukur yang berupa skala atau test yang valid dan reliabel. Untuk menguji apakah model regresi tersebut signifikan atau tidak, maka perlu dilakukan uji hipotesis regresi. Tujuan dilakukannya pengujian ini terhadap penerapan metode regresi linier berganda adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan antara keseluruhan variabel-variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel tidak bebas (Y) serta untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara parsial yang dilakukan secara terpisah dampak yang ditimbulkan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Secara Parsial

Pengujian terhadap model regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan. Kualitas pelayanan dijadikan sebagai variabel bebas (X) yang meliputi :

1. Realibility (X1)
2. Assurance (X2)
3. Tangible (X3)
4. Emphaty (X4)
5. Responsiveness (X5)

Sedangkan kepuasan nasabah dijadikan variabel tidak bebas (Y).

Uji signifikan secara parsial dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan antara masing-masing variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.

Adapun hipotesis uji yang digunakan adalah sebagai berikut :

Hipotesis uji :

- Ho : Tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara masing-masing variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.
- H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara masing-masing variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.

Statistik uji yang digunakan adalah uji t-tes

- Kriteria uji : Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel} (\alpha/2 ; n-p-1)$, maka H_0 ditolak
 Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel} (\alpha/2 ; n-p-1)$, maka H_0 diterima
 Jika $\text{sig} < \alpha/2$, maka H_0 ditolak
 Jika $\text{sig} \geq \alpha/2$, maka H_0 diterima

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS menunjukkan bahwa model persamaan regresi linier berganda untuk memperkirakan kepuasan nasabah yang

dipengaruhi oleh *realibility, assurance, tangible, emphaty, dan responsiveness* adalah:

$$Y = 7,808 + 0,236 X1 - 0,167 X2 + 0,79 X3 + 0.406 X4 + 0,004 X5$$

a. Pengaruh *Realibility* (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

- Berdasarkan rata-rata tanggapan responden terhadap *realibility* (X1) pada tabel 5.12 dapat dilihat bahwa dimensi *realibility* berada pada level baik yaitu antara 61-80%. Dari hasil penelitian masih ada yang tidak setuju terhadap indikator jam atau waktu proses pelayanan yang memadai, yaitu nasabah yang menunggu antrian terlalu lama tanpa adanya suatu alasan yang jelas dari pihak Bank.
- Berdasarkan uji hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t diketahui bahwa $t\text{-hitung} > t\text{-tabel} (\alpha/2, n-p-1 ; 0.025, 96)$, yaitu $2.597 > 1,986$ dan $\text{sig} t > \alpha/2$, yaitu $0,000 < 0.025$, maka H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *realibility* terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.
- Berdasarkan hasil uji koefisien beta diketahui bahwa koefisien beta standar (*standardized coefficients*) *realibility* (X1) sebesar 0,315 atau 31.5 %, artinya variabel *realibility* memberikan pengaruh sebesar 31,5% terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.

Jika terjadi peningkatan dalam tingkat *realibility*, maka akan memberikan kontribusi bagi peningkatan kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Teluk kuantan. Jam atau proses pelayanan yang memadai merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi kepuasan nasabah, hal ini harus menjadi prioritas untuk mempertimbangkan tambahan terhadap jam layanan agar pelayanan yang di berikan dapat lebih optimal dan sesuai dengan kepentingan dan harapan nasabah.

b. Pengaruh *Assurance* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

- Berdasarkan rata-rata tanggapan responden terhadap *Assurance* (X2) dapat di-

ketahui bahwa dimensi *assurance* berada pada level baik yaitu antara 61-80%. Akan tetapi dari hasil penelitian diketahui masih ada responden yang tidak setuju terhadap indikator keterampilan *customer service* dalam melayani kebutuhan nasabah, keterampilan petugas/bagian teller dan petugas lainnya dalam melayani kebutuhan nasabah, pelayanan yang sopan dan ramah terhadap nasabah oleh *customer service*, mereka adalah nasabah yang meminta pelayanan yang khusus dalam artian tidak perlu antri untuk menyetor maupun menarik tabungan, sedangkan mereka bukanlah nasabah prima.

- Berdasarkan uji hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t diketahui bahwa $t\text{-hitung} < t\text{-tabel} (\alpha/2, n-p-1 ; 0.025,96)$, yaitu $-2,108 < 1,986$ dan $\text{sig } t > \alpha/2$, yaitu $0,11 > 0.025$, maka H_0 diterima. Hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.
- Berdasarkan hasil uji koefisien beta diketahui bahwa koefisien beta standar (*standardized coefficients*) *assurance* (X2) sebesar -0.212 atau -21.2% , artinya variabel *assurance* memberikan pengaruh sebesar -21.2% terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.

Hasil ini memberikan makna jika tingkat *assurance* terus ditingkatkan oleh pihak Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan, tidak akan berpengaruh langsung pada peningkatan kepuasan nasabah.

c. Pengaruh *Tangible* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

- Berdasarkan rata-rata tanggapan responden terhadap *tangible* (X3) diketahui bahwa dimensi ini berada pada level baik, yaitu antara 61-80%. Akan tetapi masih ada yang mengatakan tidak setuju terhadap indikator fasilitas sarana tempat parkir yang memadai, ini dikarenakan nasabah merasa sulit untuk memarkirkan

kendaraannya karena selalu padatnya kendaraan di tempat parkir bank. Selanjutnya nasabah tidak setuju terhadap indikator fasilitas dalam penanganan kebersihan lingkungan, karena banyaknya kertas yang berserakan di dalam ruangan ATM bank.

- Berdasarkan uji hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t diketahui bahwa $t\text{-hitung} < t\text{-tabel} (\alpha/2, n-p-1 ; 0.025,96)$, yaitu $0,831 < 1,986$ dan $\text{sig } t > \alpha/2$, yaitu $0,408 > 0.025$, maka H_0 diterima. Hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *tangible* terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.
- Berdasarkan hasil uji koefisien beta diketahui bahwa koefisien beta standar (*standardized coefficients*) *tangible* (X3) sebesar 0.087 atau $8,7\%$, artinya variabel *tangible* memberikan pengaruh sebesar $8,7\%$ terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.

Hasil ini memberikan makna jika tingkat *tangible* terus di tingkatkan oleh pihak Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan, tidak akan berpengaruh langsung pada peningkatan kepuasan nasabah.

d. Pengaruh *Empathy* (X4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

- Berdasarkan rata-rata tanggapan responden terhadap *emphaty* (X4) diketahui bahwa dimensi *emphaty* berada pada level baik, yaitu antara 61-80%. Akan tetapi masih ada responden yang sangat tidak setuju terhadap indikator perhatian yang sepenuh hati terhadap setiap keluhan nasabah, yaitu responden yang melapor kehilangan buku tabungan dan ingin buku pengganti tabungan yang baru, tanpa memberikan surat keterangan kehilangan dari kepolisian. Pihak bank tidak bisa memenuhi keinginan nasabah tanpa mengikuti prosedur tata cara penggantian buku tabungan baru. Selanjutnya responden yang mengatakan tidak setuju terhadap indi-

kator perhatian yang sepenuh hati terhadap setiap keluhan nasabah, pemberian perhatian terhadap setiap kebutuhan nasabah oleh para petugas/karyawan bank, pemberian perhatian yang tulus kepada nasabah tanpa memandang status sosial, perasaan baik yang dirasakan nasabah atas pelayanan yang diberikan. yaitu responden yang merasa terlalu lama menunggu selesainya kartu ATM regular.

- Berdasarkan uji hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t diketahui bahwa $t\text{-hitung} > t\text{-tabel} (\alpha/2, n-p-1 ; 0.025,96)$, yaitu $4,247 > 1,986$ dan $\text{sig } t < \alpha/2$, yaitu $0,000 < 0.025$, maka H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *emphaty* terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.
- Berdasarkan hasil uji koefisien beta diketahui bahwa koefisien beta standar (*standardized coefficients*) *emphaty* (X4) sebesar 0,518 atau 51,8 %, artinya variabel *emphaty* memberikan pengaruh sebesar 51,8% terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.

Karena pada umumnya tingkat pelaksanaan pada indikator-indikator *emphaty* telah sesuai dengan kepentingan dan harapan nasabah, sehingga dapat memuaskan nasabah. Responden yang mengatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap indikator perhatian yang sepenuh hati terhadap setiap keluhan nasabah, pemberian perhatian terhadap setiap kebutuhan nasabah oleh para petugas/karyawan, pemberian perhatian yang tulus kepada nasabah tanpa memandang status sosial, perasaan baik yang dirasakan nasabah atas pelayanan yang diberikan, penanganannya perlu diprioritaskan. Karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh nasabah, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Pihak Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan terutama karyawannya harus lebih peka terhadap nasabahnya. Oleh karena itu karyawan harus lebih mengetahui karakteristik nasabah,

sehingga nasabah merasa bahwa karyawan bank selalu memperhatikannya atau merasa dekat dengan nasabahnya. Apalagi didukung dengan kontinuitas dari penggunaan jasa-jasa yang ada pada Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.

e. Pengaruh *Responsiveness* (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

- Berdasarkan rata-rata tanggapan responden terhadap *responsiveness* (X5) diketahui bahwa dimensi ini berada pada level baik yaitu antara 61-80%. Dari hasil penelitian diketahui masih ada yang sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap layanan indikator kemampuan petugas bank dalam menangani keluhan nasabah, karena keluhannya dengan menelpon ke bank kurang merasa dilayani. Selanjutnya responden tidak setuju terhadap layanan indikator, kemampuan petugas/karyawan bank sudah baik dalam memberikan informasi yang jelas dan dimengerti oleh nasabah.
- Berdasarkan uji hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t diketahui bahwa $t\text{-hitung} < t\text{-tabel} (\alpha/2, n-p-1 ; 0.025,96)$, yaitu $0,032 < 1,986$ dan $\text{sig } t > \alpha/2$, yaitu $0,974 > 0.025$, maka H_0 diterima. Hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.
- Berdasarkan hasil uji koefisien beta diketahui bahwa koefisien beta standar (*standardized coefficients*) *responsiveness* (X5) sebesar 0.004 atau 0,4 %, artinya variabel *responsiveness* memberikan pengaruh sebesar 0,4% terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.

Hal ini belum memberikan dampak yang signifikan bagi upaya memberikan kepuasan yang maksimal bagi nasabah. Kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu keluhan nasabah belum bisa menjadi nilai tambah bagi peningkatan kepuasan nasabah.

Data menampilkan aspek *responsiveness* telah dipersepsikan baik oleh nasabah, tetapi bukan faktor penentu bagi peningkatan kepuasan nasabah. Kelemahan yang mendasar pada dimensi ini dikaitkan dengan harapan dan kebutuhan dari nasabah, yang perlu mendapatkan perhatian adalah kemampuan petugas dalam menangani keluhan nasabah, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas dan dimengerti oleh nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Secara Simultan

Uji signifikan secara simultan dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.

Adapun hipotesis uji yang digunakan adalah sebagai berikut :

Hipotesis uji :

- Ho : Tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.
- H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan.

Statistik uji yang di gunakan yaitu uji F test dengan pendekatan *analysis of variance* (ANOVA)

Kriteria uji :

Jika $F > F_{\text{tabel}}(\alpha)(p;n-p-1)$, maka Ho ditolak

$$15,509 > F(0.05)(5; 94)$$

$$15,509 > 2,31$$

Berarti Ho ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara *reability, assurance, tangible, emphaty dan responsiveness* terhadap kepuasan nasabah.

Sebagai salah satu lembaga perbankan yang menyediakan jasa keuangan kepada masyarakat luas, memberikan kepuasan yang maksimal kepada nasabah menjadi hal yang penting untuk

dilakukan. Dari analisis data yang telah, dilakukan, dapat di jelaskan upaya-upaya dalam rangka memaksimumkan kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wijayati (2012) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Pasar Raya Kuta Badung, di mana dalam penelitian ini ditemukan bahwa faktor pelayanan memberikan kepuasan kepada nasabah. Secara simultan antara *reability, assurance, tangible, emphaty* dan *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BPR Pasar Raya Kuta Badung. Perbedaannya jika dilihat secara parsial diketahui bahwa nasabah BPR Kuta Badung lebih mementingkan layanan dalam bentuk *reability* dan kepastian atau jaminan (*assurance*).

Hasil tersebut merupakan gambaran secara menyeluruh (simultan) terhadap pengaruh yang diberikan oleh dimensi kualitas layanan terhadap upaya untuk meningkatkan kepuasan dari nasabah Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan. sehingga jelas bahwa kepuasan nasabah sangat ditentukan oleh seberapa berkualitasnya pelayanan yang telah diberikan oleh bank kepada nasabahnya. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara simultan terlihat dari pengaruh hubungan antara variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan nasabah) sebesar 45,2 % dan 54,8 % ditentukan oleh variabel lain.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan yang terdiri dari *reability, assurance, tangible, emphaty, dan responsive* secara signifikan mempengaruhi kepuasan dari nasabah. Meningkatnya kualitas pelayanan akan memberikan peningkatan yang signifikan bagi peningkatan kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan kepuasan nasabah berada pada level baik yaitu antara 61-80%. Secara parsial dari seluruh variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini, terbukti bahwa variabel yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan na-

sabah adalah variabel *realibility* dan *emphaty*, sedangkan variabel yang lainnya tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan dari hasil perhitungan uji statistik, variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil pengujian statistik menggambarkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah variabel *emphaty* dengan memberikan kontribusi pengaruh kepada kepuasan nasabah sebesar 51,8%, dan 48,2% dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan yang lainnya.

DAFTAR RUJUKAN

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Sucherly. 2003. *Strategi Pemasaran Jasa dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing*, Yogyakarta: Amara Book
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasara: Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga
- Emron Edison. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Harjati, Lilik, 2003. *Tidak Cukup Hanya Kepuasan Konsumen Diperlukan Nilai Konsumen untuk Survival*. Yogyakarta: Amara Books
- Hasibuan, Malayu SP. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mangkuprawira, Sjafrri. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nina Rahmayanty, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rivai, Veithzal, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Supranto, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Usmara, A., 2002. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Asmara Books
- Saladin, Djaslim. 2004. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*. Bandung: Mandar Maju