

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN KCP Lumajang

Fatona Julia Tinsi¹, Zainul Hidayat², Fauzan Muttaqien³

STIE Widya Gama Lumajang¹²³

Email : fatonajuliatinsi10@gmail.com¹

Email : zd4y4t@gmail.com²

Email : fauzanmuttaqien99@gmail.com³

INFO ARTIKEL

Volume 2

Nomor 2

Bulan Desember

Tahun 2019

Halaman 121-127

ABSTRAK

Salah satu faktor kesuksesan suatu perusahaan ditentukan oleh tingkat kepuasan konsumennya. Tinjauan terhadap studi sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan dapat dicapai melalui kualitas pelayanan dan kualitas produk. Temuan ini kemudian mengarahkan penelitian dalam memberikan bukti empiris yang berkaitan dengan pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN KCP Lumajang. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 60 responden. Metode yang dipakai yaitu metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian secara parsial membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN KCP Lumajang. Secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN KCP Lumajang dengan koefisien determinasi sebesar 0,710 yang menunjukkan bahwa 71,0% kepuasan nasabah Bank BTPN KCP Lumajang dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk, sisanya adalah 29,0% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti variabel citra perusahaan, kepercayaan dan fasilitas. Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan Bank BTPN KCP Lumajang dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pada pelayanan maupun produk yang diberikan kepada nasabahnya.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan nasabah

ABSTRACT

One of the success factors of a company is determined by the level of customer satisfaction. A review of previous studies shows that satisfaction can be achieved through service quality and product quality. These findings then direct the research in providing empirical evidence relating to the effect of service quality and product quality. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and product quality partially and simultaneously on customer satisfaction BTPN KCP Lumajang bank. This study uses quantitative research, the samples taken in this study amounted to 60 people. The method used is the method of multiple linear regression analysis. The results of the research partially prove that service quality and product quality affects customer satisfaction of BTPN KCP Lumajang bank. Simultaneously there are affects of service quality and product quality in the customer satisfaction of BTPN KCP Lumajang bank with a determination coefficient of 0,710 which indicates that 71,0% of the customer satisfaction of BTPN KCP Lumajang bank students can be explained by service quality and product quality, the rest is 29,0% customer satisfaction is influenced by other variables not examined in this study, such as company image, trust,

and facilities. Based on the result of study, it is expected that the BTPN KCP Lumajang bank can continue to pay attention and improve the quality of services and products provided to its customers.

Keywords: *service quality, product quality, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Berkembangannya aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh masyarakat di Indonesia menyebabkan masyarakat membutuhkan institusi keuangan yang dapat mengelola uang yang mereka miliki, salah satunya adalah perbankan. Perbankan harus mampu bersaing dan beradaptasi dengan lingkungan bisnis yang terus berubah-ubah dan terus mengikuti kebutuhan pasar agar dapat bertahan dan berhasil menjalankan usahanya. Faktor pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi usaha perbankan, karena bisnis perbankan merupakan bisnis layanan *service* (Rosita, 2015). Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan seberapa besar kesenjangan antara kenyataan dan harapan bagi pengguna jasa atas pelayanan yang telah mereka terima (Ratnasari & Aksa, 2011). Selain kualitas pelayanan, kualitas produk juga merupakan faktor penting yang berpengaruh dalam penciptaan kepuasan pelanggan untuk mempertahankan nasabah agar tetap memilih dan tidak pindah dari suatu industri jasa perbankan. Kualitas produk merupakan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya yang meliputi ketahanan produk, keandalan, kemudahan dalam penggunaan dan perbaikan beserta sifatnya (Machfoedz, 2005). Salah satu faktor kesuksesan suatu perusahaan ditentukan oleh tingkat kepuasan konsumennya. Kepuasan adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dipersepsikan (hasil) yang dihubungkan dengan harapan (Adisaputro, 2014). Kepuasan nasabah dapat tercapai dengan memberikan pelayanan dan produk yang berkualitas agar perbankan dapat unggul dalam persaingan.

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi masalah pada penelitian ini adalah terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat dirumuskan pertanyaan sebagai berikut.

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN KCP Lumajang?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN KCP Lumajang?
- c. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN KCP Lumajang?

Setelah dirumuskan pertanyaan pada penelitian ini, maka tujuan yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN KCP Lumajang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN KCP Lumajang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN KCP Lumajang.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BTPN dan sampel yang diambil adalah sejumlah 60 responden yaitu nasabah yang menggunakan jasa Bank BTPN KCP Lumajang dengan perolehan data menggunakan pengisian kuesioner dengan skala *likert*. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan dilakukan beberapa pengujian antara lain pada uji instrumen yakni dengan uji validitas dengan batas $r \geq 0,3$ dan uji reliabilitas dengan batas *Cronbach Alpha* 0,60. Kemudian pada uji uji asumsi klasik yakni uji normalitas data dengan melihat sebaran titik-titik dalam plot menyebar tidak jauh dari garis diagonal, uji multikolinieritas dengan batas nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 serta melakukan uji heteroskedastisitas dimana sebaran titik-titik dalam plot tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu, maka dapat dikatakan bahwa model terbebas dari asumsi heteroskedastisitas. Selanjutnya untuk pengujian hipotesis menggunakan uji t (uji parsial) dan uji F (uji simultan) dan menghitung koefisien determinasi menggunakan *R Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Deskripsi Responden

Keterangan	Frekuensi	Presentase%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	27	45%
Perempuan	33	55%
Usia		
19-29 Tahun	14	23,3%
30-39 Tahun	5	8,4%
40-49 Tahun	0	0%
50-59 Tahun	9	15%
60-69 Tahun	18	30%
>70 Tahun	14	20,3%
Pekerjaan		
Mahasiswa	4	6,7%
Pensiunan	37	61,6%
Wiraswasta	4	6,7%
Karyawan	13	21,7%
Ibu Rumah Tangga	2	3,3%

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sampel sebanyak 60 responden berdasarkan jenis kelamin perempuan nasabah Bank BTPN KCP Lumajang sedikit lebih dominan dibandingkan nasabah laki-laki. Sedangkan responden berdasarkan usia mayoritas nasabah Bank BTPN KCP Lumajang berusia 60-69 tahun. Data tabel juga menunjukkan responden dengan pekerjaan atau status sebagai pensiunan lebih dominan dibandingkan dengan responden dengan pekerjaan atau status lainnya.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Kuesioner	r hitung	batas r	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)			
	- Pernyataan 1	0,710	0,3	Valid
	- Pernyataan 2	0,726	0,3	Valid
	- Pernyataan 3	0,626	0,3	Valid
	- Pernyataan 4	0,762	0,3	Valid
	- Pernyataan 5	0,767	0,3	Valid
2	Kualitas Produk (X ₂)			
	- Pernyataan 1	0,795	0,3	Valid
	- Pernyataan 2	0,813	0,3	Valid
	- Pernyataan 3	0,752	0,3	Valid
	- Pernyataan 4	0,901	0,3	Valid
	- Pernyataan 5	0,852	0,3	Valid
3	Kepuasan Nasabah (Y)			
	- Pernyataan 1	0,811	0,3	Valid
	- Pernyataan 2	0,774	0,3	Valid
	- Pernyataan 3	0,743	0,3	Valid
	- Pernyataan 4	0,760	0,3	Valid
	- Pernyataan 5	0,850	0,3	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner 2020 dengan SPSS 21

Setelah dilakukan pengujian dengan SPSS, seluruh pernyataan pada masing-masing variabel dinyatakan valid. Pengujian validitas didapatkan hasil dengan tingkat valid tertinggi pada indikator variabel kualitas produk dengan instrumen Bank BTPN selalu memberikan produk yang terbaik sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sedangkan tingkat valid terendah terdapat pada indikator variabel kualitas pelayanan dengan instrumen karyawan Bank BTPN berpenampilan rapi dan sopan.

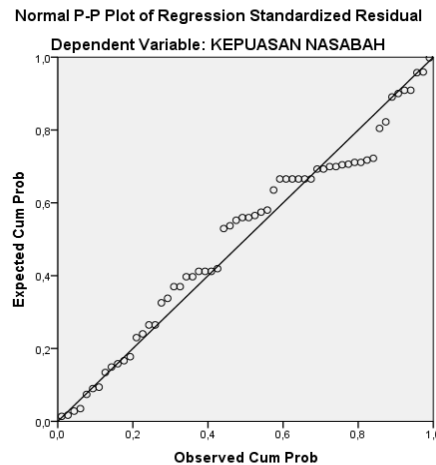
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Interval Realibilitas	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,783	0,601-0,80	Reliabel

2	Kualitas Produk (X2)	0,811	0,801-1,00	Sangat Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,803	0,801-1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner 2020 dengan SPSS 21

Pengujian reliabilitas dengan melihat batas minimum *Cronbach's Alpha* 0.60 juga telah memenuhi kriteria. Masing-masing variabel pada penelitian ini memenuhi batas minimum atau $> 0,60$ sehingga kuesioner yang digunakan pada penelitian ini merupakan kuesioner yang handal yang dapat digunakan pada lain waktu.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Sumber : Hasil Olah Data dengan SPSS 21

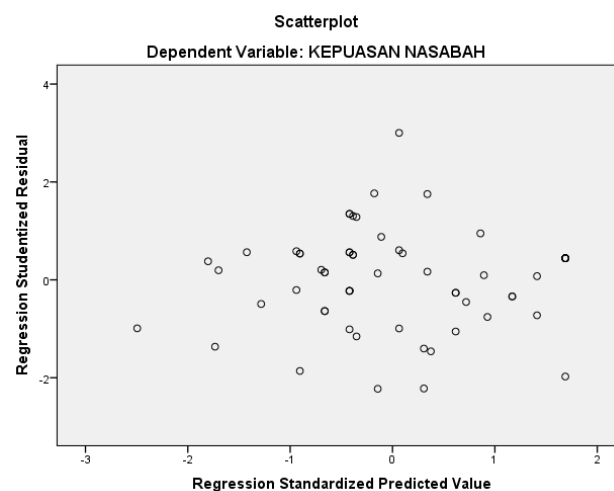
Berdasarkan gambar dapat diketahui bahwa titik-titik pada plot berada disekitar garis diaogonal dan menyebar mengikuti arah garis yang berarti regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

No	Variabel	Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,642	1,558
2	Kualitas Produk (X2)	0,642	1,558

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner 2020 dengan SPSS 21

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan hasil yang lebih besar dari ketentuan baik ketentuan VIF yaitu tidak kurang dari 0,1 maupun *tolerance* yaitu < 10 yang dapat diartikan bahwa pada pengujian ini tidak terdapat gejala multikolonieritas.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Hasil Olah Data dengan SPSS 21

Begitupula dengan hasil uji heteroskedastisitas didapatkan hasil bahwa pada gambar tidak terdapat titik-titik yang saling menggerombol atau berkumpul, tidak membentuk pola yang jelas serta titik-titik tersebut dengan posisi yang menghambur atau menyebar. Artinya pada penelitian ini sama sekali tidak terdapat tanda-anda adanya heteroskedastisitas.

Tabel 5. Analisis Regresi Linier Berganda

No	Keterangan	B	Koefisien Standarisasi
1	nstanta	-1,160	-
2	alitas Pelayanan	0,479	0,386
3	alitas Produk	0,546	0,553

Sumber : Hasil Olah Data 2020 dengan SPSS 21

Untuk mengetahui variabel independen yang paling dominan pengaruhnya terhadap variabel dependen, ditunjukkan dengan koefisien regresi (β) yang sudah distandarisasi yakni nilai beta. Berdasarkan tabel diatas dapat dikehui bahwa variabel dependen yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah adalah variabel kualitas produk dengan koefisien sebesar 0,546.

Tabel 6. Hasil Uji t (Uji Parsial)

No	Variabel	T	Sig	Hasil
1	alitas Pelayanan	4,339	0,000	Diterima
2	alitas Produk	6,215	0,000	Diterima

Sumber : Hasil Olah Data 2020 dengan SPSS 21

Pada uji selanjutnya yaitu uji t atau uji parsial, variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk menghasilkan data yang signifikan sesuai dengan nilai t hitung dan batas signifikan. Sehingga kesimpulan yang ada pada hipotesis adalah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah yang artinya hipotesis diterima dan kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah yang artinya hipotesis dapat diterima.

Tabel 7. Uji F (Uji Simultan)

Variabel	F	Sig	Hasil
Regression	69,867	0,000	Diterima
Residual			
Total			

Sumber : Hasil Olah Data 2020 dengan SPSS 21

Pada uji selanjutnya yaitu uji F atau uji simultan, variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan menghasilkan data yang signifikan sesuai dengan nilai F hitung dan batas signifikan. Sehingga kesimpulannya adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah yang artinya hipotesis diterima.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,843	0,710	0,700	1,28368

Sumber : Hasil Olah Data 2020 dengan SPSS 21

Ditinjau pada penggunaan *R Square* dalam pengujian koefisien determinasi dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan nasabah Bank BTPN KCP Lumajang dapat dipengaruhi oleh variabel-variabel pada penelitian ini sejumlah 71,0% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti citra perusahaan, kepercayaan, fasilitas, dan lain-lain.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN KCP Lumajang. Dalam penelitian ini mempunyai lima butir pernyataan, dari hasil penelitian bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju terhadap variabel kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, ada hubungan yang searah dan dapat diartikan bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat,

maka kepuasan nasabah juga meningkat begitupun sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun, maka kepuasan nasabah juga akan menurun. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BTPN KCP Lumajang memberikan layanan sesuai janji dan menyediakan informasi yang tepat dan perlu, merespon kebutuhan nasabah secara cepat dan efisien, karyawan berpenampilan rapi dan sopan, mampu menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah, dan suasana kantor yang nyaman dan representatif. Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Diza et al., 2016; Rosita, 2015; Pontoh et al., 2014; Tombokan et al., 2015; Arifki & Nurtjahjani, 2018; Maramis et al., 2018; Assegaff, 2016 dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN KCP Lumajang. Dilihat dari lima butir pernyataan pada kuesioner variabel kualitas produk bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju. Hasil uji t (uji parsial) diperoleh besar nilai t hitung > t tabel dan tingkat signifikansi lebih kecil dari α (0,05). Artinya, ada hubungan yang searah dan dapat diartikan bahwa apabila kualitas produk meningkat, maka kepuasan nasabah juga meningkat begitupun sebaliknya apabila kualitas produk menurun, maka kepuasan nasabah juga akan menurun. Hal ini menunjukkan bahwa produk pada Bank BTPN KCP Lumajang sesuai dengan kebutuhan, efektif, mengikuti perkembangan, produk terbaik, dan memenuhi harapan nasabahnya. Produk yang berkualitas mendorong kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pada Bank BTPN KCP Lumajang. Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Diza et al., 2016; Ibrahim & Thawil, 2019; Arifki & Nurtjahjani, 2018; Maramis et al., 2018 dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN KCP Lumajang. Dilihat dari lima butir pernyataan pada kuesioner bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju pada variabel kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji F (uji simultan) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, ada hubungan yang searah dan dapat diartikan bahwa apabila kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan meningkat, maka kepuasan nasabah juga meningkat begitupun sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BTPN KCP Lumajang memberikan mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, memberikan pelayanan dengan tanggap dan produk sesuai dengan kebutuhan, memberikan kesempatan nasabah untuk mencoba jenis layanan maupun produk Bank BTPN dan nasabah akan berbagi pengalaman untuk mendorong orang lain menggunakan jasa Bank BTPN. Pelayanan dan produk yang berkualitas juga mendorong konsumen untuk berbagi pengalaman dan merekomendasikan Bank BTPN KCP Lumajang. Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Diza et al., 2016; Arifki & Nurtjahjani, 2018; Maramis et al., 2018; Jahanshasi et al., 2011 dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN KCP Lumajang, dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN KCP Lumajang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. (2014). *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perencanaan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Arifki, A., & Fullchis N. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Alfabeth Store Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1), 281-285.
- Assegaff, S. (2016). The Effect of Service Quality to Customer Satisfaction by Using Internet Banking Service in Jambi. *The Asian Journal of Technology Management*, 9(1), 21-36.
- Diza, F., Silcyljeova M., & Imelda W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen PT. FIF Group Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 109-119.
- Ibrahim, M., & Sitti M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT MNC Vision Tbk. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 175-182.

- Jahanshasi, A., et al. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7), 253-260.
- Machfoedz, M. (2005). *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Maramis, F., Jantje L., & Agus S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1658-1667.
- Pontoh, M., Lotje K, & Willem A. (2014). Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado. *Jurnal EMBA*. 2(3), 285-297.
- Ratnasari, R., & Mastuti A. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Rosita, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI, BRI, Bank Mandiri dan BCA di Bekasi. *E-Journal WIDYA Ekonomika*, 1(1), 51-57.
- Tombakan, F., Lotje K., & Yantje U. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 552-561.