



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK SUMUT KCP COKROAMINOTO KISARAN BARAT

¹Halimatussaddiah Marpaung, ²Ryan Kurniawan, ³Andre Wijaya, ⁴Fadlin
^{1,2,3,4}Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Asahan,
¹lie.marpaung@gmail.com

ABSTRAK

Nasabah PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat merasakan ketidakpuasan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan analisis data regresi linear berganda. Sampel ditentukan dengan metode slovin yang berjumlah 99 responden. Hasil penelitian menyebutkan, pada uji-F, secara simultan kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $F_{hitung} (40,768) > F_{tabel} (2,70)$. Hasil uji-t, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} (4,403) > t_{tabel} (1,984)$, secara parsial kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} (3,607) > t_{tabel} (1,984)$ serta secara parsial fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} (2,293) > t_{tabel} (1,984)$. Hasil uji- R^2 , nilai *adjusted r square* adalah 0,549, artinya kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 54,9%, sedangkan selebihnya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Fasilitas, Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat feels dissatisfied based on the results of interviews that have been conducted. This study aims to determine the effect of simultaneous and partial service quality, trust and facilities on customer satisfaction. The research method used is descriptive quantitative with multiple linear regression data analysis. The sample was determined by the slovin method, totaling 99 respondents. The results of the study stated that, in the F-test, simultaneously service quality, trust and facilities affect customer satisfaction with a value of $F_{count} (40,768) > F_{table} (2,70)$. The results of the t-test, partially service quality affects customer satisfaction with a value of $t_{count} (4.403) > t_{table} (1.984)$, partially trust affects customer satisfaction with a value of $t_{count} (3.607) > t_{table} (1.984)$ and partially facilities affect satisfaction customers with a value of $t_{count} (2.293) > t_{table} (1.984)$. The results of the R^2 -test, the adjusted r-square value is 0.549, meaning that service quality, trust and facilities are able to explain customer satisfaction by 54.9%, while the rest is explained by other variables that are not included in this research model.

Keywords: *Service Quality, Trust, Facilities, Customer Satisfaction*



I. PENDAHULUAN

Pemasaran dibidang jasa mengutamakan keahlian khusus para penyediannya agar pengguna jasa mendapatkan apa yang mereka butuhkan. Penyedia jasa seperti bank sangat mengharapkan nasabah karena peran pentingnya yang cukup sangat besar dalam menghimpun dana dan memberikan keuntungan dari kredit yang disediakan pihak bank.

Konsep pemasaran jasa perbankan umumnya menawarkan pelayanan yang berkualitas serta kepercayaan yang tidak berwujud serta fasilitas yang dibutuhkan nasabah sebagai bukti fisik yang dapat digunakan, agar para nasabah dapat merasakan kepuasan yang maksimal, dimana pengertian kepuasan tersebut adalah terpenuhinya harapan nasabah terhadap seluruh aspek penyediaan jasa yang diinginkan.

Kepuasan akan menunjukkan kemampuan pihak penyedia jasa perbankan dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya. Namun, bagi nasabah yang tidak merasakan kepuasan, artinya penyedia jasa perbankan tidak memperhatikan hal-hal penting yang dibutuhkan nasabah, sehingga para nasabah mengukur kepuasan yang dirasakannya melalui tiga indikator, yaitu proses keseluruhan, bersedia merekomendasi dan menggunakan jasa kembali.

Ketidakpuasan yang dirasakan tersebut seperti yang terjadi pada nasabah PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat, dimana hasil wawancara dan observasi pada beberapa nasabah menjelaskan bahwa nasabah mengeluh terhadap pelayanan yang dilakukan karyawan

karena respon yang kurang cepat menyebabkan nasabah harus menunggu cukup lama, kemudian nasabah kecewa karena kebutuhannya untuk bertemu kepala cabang atau karyawan lain harus dilakukan di lain hari, sementara kepala cabang atau karyawan yang dimaksud masih berada di dalam ruangan serta kurangnya fasilitas seperti jumlah mesin ATM menyebabkan para nasabah harus melakukan antrian cukup panjang.

PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat adalah kantor cabang pembantu yang disediakan oleh PT. Bank Sumut Kantor Cabang Kisaran untuk membantu seluruh kebutuhan layanan dan kemudahan akses kepada seluruh nasabah, seperti tabungan, layanan kredit, pembayaran cicilan pembiayaan, tarik tunai dan beberapa layanan lainnya.

Beberapa nasabah yang telah dilakukan wawancara tersebut menunjukkan bahwa kepuasan yang mereka rasakan tidak dapat diwujudkan, sehingga penelitian dilanjutkan dengan melakukan observasi untuk menemukan beberapa faktor penyebabnya.

Faktor pertama diduga berasal dari kualitas pelayanan, yaitu rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan konsumen atas jasa yang merekadapatkan dari suatu perusahaan. Pelayanan yang berkualitas harus diberikan penyedia jasa perbankan kepada setiap nasabah, dimana terdapat tiga indikator pengukurannya, antara lain reliabilitas, daya tanggap dan jaminan.



Pelayanan yang dilakukan seluruh karyawan disesuaikan dengan kebutuhan para nasabah. PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat menyediakan seorang *customer service* dan 2 orang *teller*. Keluhan nasabah terhadap pelayanan yang kurang baik yaitu kecepatan dalam memberikan respon terhadap kebutuhan nasabah yang lambat menyebabkan nasabah harus menunggu. Hal ini terjadi karena jumlah nasabah yang cukup banyak dan tidak sebanding dengan jumlah karyawan serta jaringan (*server*) yang sering terkendala menyebabkan layanan menjadi kurang baik, artinya jika pelayanan terus ditingkatkan, maka nasabah akan semakin merasakan kepuasan, sehingga kualitas pelayanan berdampak terhadap kepuasan nasabah.

Berikutnya adalah faktor kepercayaan, yaitu kesediaan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan para pengguna jasa dalam menyediakan jasa. Pihak perbankan memberi kepercayaan kepada para nasabahnya diukur dengan beberapa indikator, yaitu kehandalan, kejujuran, kepedulian dan kredibilitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah dan observasi di PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat, bahwa karyawan tidak menunjukkan kejujuran, dimana beberapa nasabah tidak diizinkan bertemu dengan kepala cabang atau karyawan lain, dimana kepala cabang dan karyawan tersebut berada pada ruangan di kantor tersebut, artinya kepercayaan nasabah terhadap pihak bank menurun yang menjadi penyebab menurunnya kepuasan yang

dirasakan, sehingga kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Faktor selanjutnya adalah fasilitas, yaitu segala hal yang wajib disediakan produsen sebelum barang dan jasa yang dijual akan ditawarkan kepada konsumen. Mengukur fasilitas yang disediakan pihak perbankan sebagai penyedia jasa adalah dengan indikator seperti pertimbangan dekorasi ruang, perencanaan ruangan, perlengkapan pendukung.

PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat menyediakan fasilitas seperti kursi tunggu sebanyak 17 kursi tunggu, 2 unit pendingin ruangan, televisi dan 1 unit mesin ATM. Namun, jumlah ATM tersebut tidak mencukupi karena terlihat banyak nasabah yang melakukan antrian, ditambah dengan area parkir yang sempit karena kantor hanya menggunakan 1 bangunan ruko (rumah toko), artinya jika pihak bank menambah jumlah mesin ATM dan berupaya untuk memaksimalkan area parkir, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat, sehingga diduga fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Setelah mengetahui sejumlah keluhan yang disampaikan nasabah melalui hasil observasi dan wawancara serta adanya dugaan dari berbagai faktor yang menjadi penyebabnya, maka dilaksanakan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat".



II. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2016).

Sifat penelitian ini adalah eksplanatori, yaitu penelitian yang bermaksud untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antar satu variabel dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2016).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah, meliputi nasabah tabungan dan kredit yang telah menjadi nasabah di PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat minimal tiga bulan terakhir, sampel pada penelitian ini adalah 99 responden dengan kriteria sebagai berikut:

1. Nasabah PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat
2. Responden berusia minimal 17 tahun dan maksimal 58 tahun
3. Responden adalah orang yang telah menjadi nasabah minimal tiga bulan terakhir.

Jenis dan Sumber Data

1. Data primer, diperoleh dari hasil wawancara dengan pimpinan PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat dan beberapa nasabah serta hasil tanggapan pada kuesioner yang telah dibagikan.
2. Data sekunder, diperoleh dari berbagai buku manajemen

pemasaran, *internet* serta jurnal penelitian terdahulu.

Teknik Pengumpulan Data

1. Daftar pernyataan (*questionnaire*) yang diberikan kepada nasabah PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat yang terpilih sebagai responden.
2. Wawancara (*interview*) yang dilakukan dengan pimpinan PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat dan nasabah untuk mencari informasi dan keterangan sesuai yang dibutuhkan peneliti.
3. Studi dokumentasi, dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang diperoleh dari kantor PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat.

Uji Validitas

Item kuesioner diukur dengan skala likert untuk membuktikan apakah pernyataan sesuai dengan gejala penelitian. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat valid atau kesahihan suatu instrumen (Sanusi, 2014). Uji validitas dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} untuk *degree of freedom* ($df = n - 2$). Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka indikator tersebut dinyatakan valid, dimana uji validitas dilakukan pada 99 responden sebagai sampel.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur yang menunjukkan konsistensi hasil pengukuran untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik



(Sanusi, 2014). Suatu indikator dikatakan reliabel atau handal jika tanggapan seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil pada uji *cronbach alpha* untuk mengidentifikasi seberapa baik item-item dalam kuesioner berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60.

Metode Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linear berganda, yaitu perluasan dari regresi linier sederhana yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu variabel menjadi dua atau lebih (Sanusi, 2014). Persamaan pada regresi linear berganda dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan nasabah
- a : Konstanta
- X₁ : Kualitas Pelayanan
- X₂ : Kepercayaan
- X₃ : Fasilitas
- b₁ : Koefisien regresi kualitas pelayanan
- b₂ : Koefisien regresi kepercayaan
- b₃ : Koefisien regresi fasilitas
- e : *Term of error* (kemungkinan terjadinya kesalahan)

III. HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Indikator yang diukur pada uji validitas penelitian ini berjumlah 13 pernyataan dengan kriteria nilai *corrected item total correlation* (r_{hitung}) > koefisien korelasi sederhana (r_{tabel}) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan sesuai dengan

gejala penelitian. Nilai (r_{tabel}) sebagai pembanding diperoleh melalui rumus $n - 2$, yaitu selisih jumlah sampel dengan pengujian signifikansi dua arah sehingga r_{tabel} sebesar $(99 - 2 = 97) 0,1975$.

Tabel 1 Uji Validitas

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil Pengukuran
P1	0,545	0,1975	Valid
P2	0,609	0,1975	Valid
P3	0,676	0,1975	Valid
P4	0,516	0,1975	Valid
P5	0,551	0,1975	Valid
P6	0,408	0,1975	Valid
P7	0,608	0,1975	Valid
P8	0,473	0,1975	Valid
P9	0,544	0,1975	Valid
P10	0,325	0,1975	Valid
P11	0,376	0,1975	Valid
P12	0,373	0,1975	Valid
P13	0,436	0,1975	Valid

Berdasarkan tabulasi pengujian validitas pada tabel di atas, terlihat seluruh item pernyataan menghasilkan nilai *corrected item total correlation* (r_{hitung}) > 0,1975 (r_{tabel}), artinya seluruh item pernyataan sesuai dengan gejala penelitian dan dinyatakan valid atau lulus uji validitas.

Uji Reliabilitas

Adapun syarat agar variabel yang digunakan dinyatakan lulus reliabilitas atau sesuai dengan fenomena penelitian dengan melihat kriteria sebagai berikut:

1. Apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa variabel sesuai dengan gejala penelitian.
2. Apabila nilai *cronbach's alpha* < 0,60, maka dapat disimpulkan



bahwa variabel tidak sesuai dengan gejala penelitian.

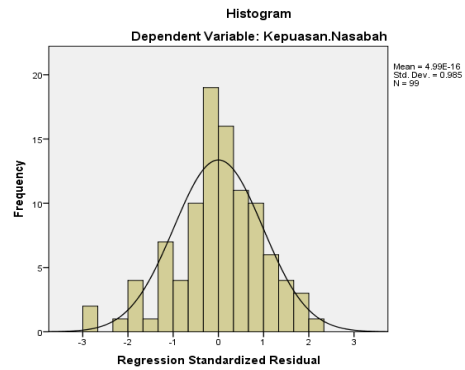
Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's alpha	Syarat Lulus	Hasil Pengujian
Kualitas Pelayanan	0,797	> 0,60	Reliabel
Kepercayaan	0,753	> 0,60	Reliabel
Fasilitas	0,731	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,703	> 0,60	Reliabel

Nilai *cronbach's alpha* masing-masing kualitas pelayanan (0,797), kepercayaan (0,753), fasilitas (0,731) dan kepuasan nasabah (0,703) > 0,60, artinya uji reliabilitas pada empat variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan, kepercayaan, fasilitas dan kepuasan nasabah dinyatakan reliabel, sehingga seluruh variabel dapat digunakan dalam penelitian ini.

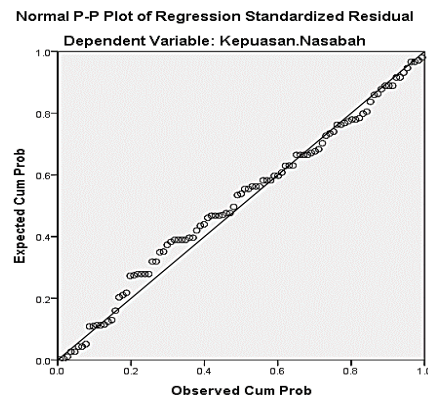
Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Uji normalitas menunjukkan sebaran data yang dihasilkan oleh seluruh variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas. Uji normalitas yaitu pengujian yang ditujukan untuk menentukan variasi sebaran data yang terjadi melalui kondisi pada suatu subjek. Data yang akurat adalah data yang tersebar secara normal.



Gambar 1 Uji normalitas

Berdasarkan hasil pengamatan melalui gambar dan keterangan di atas, uji normalitas dengan histogram menyatakan data terdistribusi secara normal. Hal ini dibuktikan karena menghasilkan *mean* (1,05) > standar deviasi (0,985) dan membentuk garis melengkung seperti sebuah lonceng melalui seluruh diagram serta menunjukkan adanya garis yang tidak miring ke kiri maupun ke kanan.



Gambar 2 Uji normalitas dengan P-P Plot

Berdasarkan hasil pengamatan melalui gambar di atas, uji normalitas dengan P-P Plot memutuskan bahwa data menunjukkan distribusi normal karena titik-titik diawali dari angka (0,0) dan mengikuti serta terus mendekat dengan garis lurus disepanjang sumbu X dan Y.



Tabel 3 Uji normalitas dengan P-P Plot

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.85438617
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.041
	Negative	-.078
Kolmogorov-Smirnov Z		.779
Asymp. Sig. (2-tailed)		.579
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Nilai *A.symp.Sig* (0,579) > signifikansi (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini terdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas seperti yang ditampilkan pada pengujian grafik *Histogram* dan *P-P Plot*.

Uji Multikolinearitas

Agar data terhindar dari masalah multikolinearitas, maka dibandingkan dengan nilai *tolerance* dan *VIF*.

Tabel 4 Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1	Kualitas.Pelayanan	.707 1.414
	Kepercayaan	.469 2.132
	Fasilitas	.603 1.660

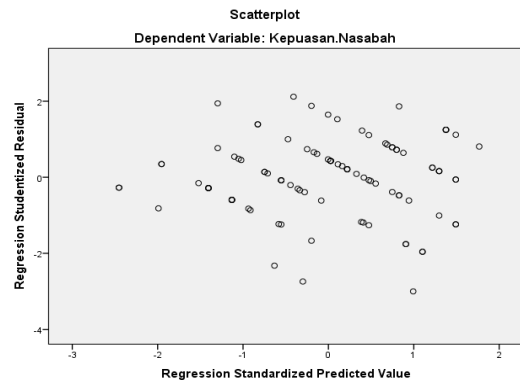
a. Dependent Variable: Kepuasan.Nasabah

Nilai *tolerance* setiap variabel bebas diantaranya kualitas pelayanan (0,707), kepercayaan (0,469) dan fasilitas (0,603) > 0,1. Sementara nilai *VIF* kualitas pelayanan (1,414), kepercayaan (2,132) dan fasilitas (1,660) < 10.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan hubungan erat antara satu variabel

dengan variabel lain atau dapat dikatakan bahwa variabel yang menjadi faktor munculnya suatu gejala memiliki hubungan atau korelasi positif.



Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada gambar di atas, dijelaskan bahwa seluruh titik-titik menyebar diantara garis lurus di bawah dan di atas pada titik 0,0 (sumbu X dan Y) terlihat titik-titik sebaran data, maka dapat dijelaskan bahwa data penelitian terhindar dari masalah heteroskedastisitas.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yaitu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan (korelasi) yang dihasilkan oleh setiap variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Hubungan tersebut dilihat berdasarkan nilai yang dihasilkan oleh variabel bebas.



Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	.605	1.046	
1 Kualitas.Pelayanan	.266	.060	.355
Kepercayaan	.294	.082	.357
Fasilitas	.189	.082	.200

a. Dependent Variable: Kepuasan.Nasabah

Persamaan regresi linear berganda berdasarkan hasil *output* di atas yaitu: $Y = 0,605 + 0,266X_1 + 0,294X_2 + 0,189X_3$

1. Nilai konstanta adalah 0,605, menjelaskan bahawa apabila nilai yang dihasilkan oleh variabel kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2) dan fasilitas (X_3) sama dengan nol (0), maka nilai kepuasan nasabah (Y) tetap (konstan) sebesar 0,605.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X_1) adalah 0,266, maka artinya setiap terjadi penambahan sebesar satu satuan variabel kualitas pelayanan (X_1), maka akan meningkatkan nilai kepuasan nasabah (Y), sebesar 0,266 satuan.
3. Koefisien regresi kepercayaan (X_2) adalah 0,294, maka artinya setiap terjadi penambahan sebesar satu satuan variabel kepercayaan (X_2), maka akan meningkatkan nilai kepuasan nasabah (Y), sebesar 0,294 satuan.
4. Koefisien regresi fasilitas (X_3) adalah 0,189, maka artinya setiap terjadi penambahan sebesar satu satuan variabel fasilitas (X_3), maka akan meningkatkan nilai kepuasan nasabah (Y), sebesar 0,189 satuan.

Hasil Uji Simultan (Uji-F)

Uji simultan (uji-F) yaitu pengujian yang dilakukan dengan melihat korelasi seluruh variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji-F dapat dilihat berdasarkan kriteria sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	92.099	3	30.700	40.768	.000 ^b
Residual	71.538	95	.753		
Total	163.636	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan.Nasabah

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas.Pelayanan, Kepercayaan

Hasil uji-F dijelaskan bahwa nilai $F_{hitung} (40,768) > F_{tabel} (2,70)$ dan signifikansi ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Uji parsial (uji-t), yaitu uji yang dilakukan untuk melihat hubungan variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Pengujian secara parsial (uji-t) memiliki kriteria berdasarkan hipotesis yang telah diajukan.



Tabel 7 Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
(Constant)	.578	.565
1		
Kualitas.Pelayanan	4.403	.000
Kepercayaan	3.607	.000
Fasilitas	2.293	.024

a. Dependent Variable: Kepuasan.Nasabah

1. Nilai t_{hitung} (4,403) > t_{tabel} (1,984) dan nilai signifikansi (0,000 < 0,05) maka H_0 ditolak dan H_2 diterima sehingga secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Nilai t_{hitung} (3,607) > t_{tabel} (1,984) dan nilai signifikansi (0,000 < 0,05) maka H_0 ditolak dan H_2 diterima sehingga secara parsial kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Nilai t_{hitung} (2,293) > t_{tabel} (1,984) dan nilai signifikansi (0,024 < 0,05) maka H_0 ditolak dan H_2 diterima sehingga secara parsial fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4. Variabel bebas yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan (X_1) karena menghasilkan nilai t_{hitung} (4,403) yang paling besar diantara variabel bebas lainnya.

Koefisien Determinasi (Uji-R²)

Koefisien determinasi (uji-R²) yaitu uji yang dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh regresi seluruh variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah dengan melihat persentase yang diberikan melalui korelasi seluruh variabel bebas.

Penentuan nilai disesuaikan dengan nilai *adjusted R square*, yaitu:

1. Jika $R^2 > 0,5$, maka dikatakan akurat
2. Jika $R^2 = 0,5$, maka dikatakan sedang
3. Jika $R^2 < 0,5$, maka dikatakan kurang

Tabel 8 Koefisien Determinasi (Uji-R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Squar	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 ^a	.563	.549	.868

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas.Pelayanan, Kepercayaan
b. Dependent Variable: Kepuasan.Nasabah

Nilai yang dihasilkan melalui *adjusted r square* yaitu 0,549, artinya variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah adalah 54,9%, sedangkan 45,1% selebihnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian melalui uji simultan (uji-F), kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat, artinya H_1 diterima dan H_0 ditolak. Menurunnya kepuasan yang dirasakan nasabah PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat terjadi karena beberapa hal, antara lain kualitas pelayanan yang kurang maksimal, menurunnya kepercayaan



nasabah terhadap para karyawan serta fasilitas yang disediakan kurang memadai bagi para nasabah.

Pengaruh yang dihasilkan kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah membuktikan bahwa jika pihak PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat menyediakan pelayanan yang optimal, memberikan kepercayaan yang sesuai serta menyediakan fasilitas yang dibutuhkan nasabah, maka tingkat kepuasan nasabah juga akan ikut meningkat, sehingga hipotesis pertama (H_1) pada penelitian ini dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Arta Rutjuhan dan Ismunandar, bahwa hasil uji-F, secara simultan fasilitas dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, pada penelitian Kirana A. Ayuningtyas dan Salim, secara simultan kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, penelitian Muhammad Fajri Muhtadi, dkk, secara simultan kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, Ni Made D.W.K, dkk, secara simultan kualitas pelayanan, *brand image* dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen serta pada penelitian Seanewato Oetama, secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian melalui uji parsial (uji-t), kualitas

pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran, artinya H_2 diterima dan H_0 ditolak. Kualitas pelayanan adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan konsumen atas jasa yang mereka dapatkan dari suatu perusahaan. Keluhan nasabah terhadap pelayanan yang kurang baik yaitu kecepatan dalam memberikan respon terhadap kebutuhan nasabah yang lambat menyebabkan nasabah harus menunggu. Hal ini terjadi karena jumlah nasabah yang cukup banyak dan tidak sebanding dengan jumlah karyawan serta jaringan yang sering bermasalah.

Kualitas pelayanan bernilai positif dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada regresi linear berganda dan uji parsial, artinya jika pihak PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat mampu meningkatkan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah, maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat, sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (H_2) telah dibuktikan dan dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Kirana A. Ayuningtyas dan Salim Siregar, penelitian Muhammad Fajri Muhtadi, dkk, Ni Made D.W.K, dkk serta pada penelitian Seanewato Oetama bahwa hasil uji-t, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah



Berdasarkan hasil penelitian melalui uji parsial (uji-t), kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat, artinya H_2 diterima dan H_0 ditolak. Kepercayaan merupakan kesediaan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan para pengguna jasa dalam menyediakan jasa. Menurunnya kepercayaan disebabkan oleh karyawan yang tidak menunjukkan kejujuran, dimana beberapa nasabah tidak diizinkan bertemu dengan kepala cabang atau karyawan lain, meskipun kepala cabang dan karyawan tersebut berada pada ruangan di kantor.

Regresi linear berganda dan uji parsial menghasilkan nilai positif dan pengaruh signifikan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa apabila karyawan lebih mengutamakan keluhan dan kebutuhan nasabah, maka para nasabah akan semakin memberikan kepercayaan serta menunjukkan kepuasan yang mereka rasakan, sehingga hipotesis kedua (H_2) yang diajukan pada penelitian ini telah dibuktikan dan dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Kirana A. Ayuningtyas dan Salim Siregar serta pada penelitian Ni Made D.W.K, dkk bahwa hasil uji-t, secara parsial kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian melalui uji parsial (uji-t), fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap

kepuasan nasabah PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat, artinya H_2 diterima dan H_0 ditolak. Fasilitas adalah penyediaan atribut fisik yang difungsikan bagi para konsumen agar memperoleh kenyamanan dan kemudahan saat berkunjung. Kurangnya jumlah mesin ATM dan area parkir menyebabkan karyawan terlihat melakukan antrian yang cukup panjang di PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat.

Fasilitas bernilai positif dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada regresi linear berganda dan uji parsial, artinya jika pihak PT. Bank Sumut KCP Cokroaminoto Kisaran Barat mampu menyediakan fasilitas sesuai dengan yang diharapkan nasabah, maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat, sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah (H_2) telah dibuktikan dan dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Arta Rutjuhan dan Ismunandar, pada penelitian Muhammad Fajri Muhtadi, dkk serta penelitian Seanewato Oetama bahwa hasil uji-t, secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

IV. KESIMPULAN

1. Hasil uji simultan (uji-F) yaitu H_1 diterima dan H_0 ditolak, dimana nilai $F_{hitung} (40,768) > F_{tabel} (2,70)$ dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), artinya secara simultan kualitas pelayanan, kepercayaan



- dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Hasil uji parsial (uji-t) yaitu H_2 diterima dan H_0 ditolak, dimana nilai t_{hitung} (4,403) > t_{tabel} (1,984) dan nilai signifikansi (0,000 < 0,05), artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, nilai t_{hitung} (3,607) > t_{tabel} (1,984) dan nilai signifikansi (0,000 < 0,05), artinya secara parsial kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah serta nilai t_{hitung} (2,293) > t_{tabel} (1,984) dan nilai signifikansi (0,024 < 0,05), artinya secara parsial fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
 3. Hasil uji koefisien determinasi (uji- R^2), pengaruh yang dihasilkan adalah akurat, dimana nilai *adjusted r square* adalah 0,549, artinya kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah sebesar 54,9%, sedangkan selebihnya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Alfabeta, Bandung, 2015.
- Agus, Dharma, *Strategi Pemasaran Modern*, Rajawali Press, Jakarta, 2011.
- Asnawi, H. Nur dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen*, Maliki Press, Malang, 2011.
- Daryanto, *Manajemen Pemasaran: Konsep dan Penerapan dalam Wirausaha*, Satu Nusa, Bandung, 2011.
- Ferrinadewi, Erna, *Merek dan Psikologi Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2013.
- Firmansyah, Anang dan Didin Fatihudin, *Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas*, Budi Utama, Yogyakarta, 2019.
- Irawan, Handi, *Strategi Menciptakan Kepuasan Konsumen: Teori dan Aplikasi*, Elex Media Komputindo, 2012.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Edisi Keempatbelas, Jilid Pertama, Erlangga, Jakarta, 2014.
- Moenir, Ari Soenanda, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2010.
- Priansa, Donni Juni, *Komunikasi Pemasaran Terpadu oada Era Media Sosial*, Pustaka Setia, Bandung, 2017.
- Sanusi, Anwar, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta, 2014.
- Sudaryono, *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*, Andi, Yogyakarta, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2016.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Andi, Yogyakarta, 2014.
- Arta Rutjuhan dan Ismunandar, "Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Mahfoed Life Gym", *Jurnal Pamator*, April 2020, Vol.13 No.1
- Kirana A. Ayuningtyas dan Salim Siregar, "Pengaruh Kualitas



Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang)", *Jurnal Manajemen, Januari – Juni 2021, Vol.11 No.1*

Muhammad Fajri Muhtadi, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah di Bank Kalsel KC Syariah Banjarmasin)", *Jurnal Bisnis dan Pembangunan, Juli – Desember 2020, Vol.9 No.2*

Ni Made D.W.K, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image* dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Prodia Widyahusada", *Values, April 2020, Vol.1 No.2*

Seanewato Oetama, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Sampit", *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, 2017, Vol.3 No.1, 2017*