

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BTN KCS ARIFIN AHMAD PEKANBARU)

ARI YATI

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi,  
Giri Sako, Logas Tanah Darat, Kuantan Singingi

[Ariyati1996.Ariyati@Gmail.Com](mailto:Ariyati1996.Ariyati@Gmail.Com)

## **Abstract**

*This research was conducted at PT. Bank Tabungan Negara, Branch Office of Arifin Ahmad Pekanbaru. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the State Savings Bank of Arifin Ahmad Pekanbaru Branch Office.*

*This type of research is a descriptive study with a quantitative approach. This research is field research or field research by examining directly the object to be studied. The object in this research is the State Savings Bank of the Pekanbaru Sharia Branch Office while the subject is the customer of the State Savings Bank of the Pekanbaru Sharia Branch. Methods of data collection by means of observation, interviews, documentation and commissioning. Data analysis was performed using simple linear regression analysis method with the help of SPSS version 21 software. In this study, two independent variables were used, namely service quality (X) and the dependent variable, namely customer satisfaction (Y). The results of this study indicate that there is a positive and significant influence between service quality and customer satisfaction. This is indicated by the tcount value of 4,840 which means that  $t_{count} >$  from the table ( $4,840 > 2,020$ ) with a significant level ( $0.004 < 0.05$ ).*

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

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Arifin Ahmad Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Arifin Ahmad Pekanbaru. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini adalah penelitian lapangan atau field research yaitu dengan meneliti langsung pada objek yang akan diteliti. Objek dalam penelitian ini adalah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru sedangkan subjeknya adalah nasabah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Metode pengumpulan datanya dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linier sederhana dengan bantuan software SPSS versi 21. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $T_{hitung}$  sebesar 4.840 yang artinya  $t_{hitung} >$  dari tabel ( $4.840 > 2.020$ ) dengan tingkat signifikan ( $0,004 < 0,05$ ).*

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

## 1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi pesaing bisnis menjadi semakin sangat tajam, baik dipasar domestik (nasional) maupun dipasar internasional. Perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi pesaing yang saat ini semakin lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Untuk mengantisipasinya, perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima dipasar. Salah satu yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Secara umum, pelayanan di Indonesia masih dinilai kurang baik dan dianggap belum maksimal sehingga masalah tersebutlah yang harus diperbaiki oleh perusahaan dan lembaga lainnya agar dapat merubah citra buruk tersebut menjadi lebih baik. Seperti yang kita ketahui masalah adalah ketidaksesuaian suatu keadaan dengan apa yang diinginkan. Begitu juga halnya dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahanan, karna pada dasarnya produk lebih mudah untuk ditiru. Untuk itulah, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan kualitas sesuai yang diinginkan serta diharapkan oleh para nasabahnya agar dapat membuat nasabah merasa puas. (kutipan sekripsi „Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang 2017“ Fitri Madona).

Menurut Rambat (Lupiyadi 2008:168) salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas, karna pelanggan adalah faktor utama ketika kita mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas nasabah. Personal kualitas sudah menjadi “harga yang harus dibayar” oleh perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam bisnisnya. Saat ini hampir semua perusahaan, terlebih perusahaan jasa dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang sama dengan diterapkan ISO 9001.

Menurut Fandy Tjiptono kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Menurut penulis apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk / jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut *RATER* sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (cepat tanggap).

Menurut Mowen merumuskan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik. Sedangkan kolter menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. (Fandy Tjiptono, 2000:90)

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank, adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Membangun persekutuan antara perusahaan dan konsumen didasarkan pada kerjasama dengan pelanggan untuk mencapai tujuan bersama, yaitu melayani konsumen secara lebih baik. (M. Nur Rianto Al Arif, 2012:189)

Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan nasabah akan berdampak positif pada kesetiaan nasabah terhadap perusahaan. Kesetiaan nasabah adalah bukti nyata dari keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatannya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian Kualitas**

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Trilestari (2004:5) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

### **2.2 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dan aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Dan aktivitas tambahan diluar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen, pelanggan, nasabah dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan baik penghormatan. (<http://kbbi.kemdikbud.go.id>)

Terdapat beberapa faktor yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pertama pelayanan yang baik dipengaruhi oleh faktor manusia (karyawan) yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia yang melayani pelanggan secara cepat, tepat dan sempurna. Disamping itu harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah tamah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelangganya. (Kasmir, 2017 : 67)

### **2.3 Pengertian Kepuasan**

Menurut Philip Kotler bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Menurut Engel kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. (M. Nur Rianto Al Arif, 2012 : 193)

### **2.4 Karakteristik Pelayanan**

Produk pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang (fisik), yaitu:

*a. Intangibility* (tidak berwujud).

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan kepuasan dan kenyamanan. *b. Unstorability* (tidak dapat disimpan).

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga inseparability (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. *c. Customization* (kustomisasi).

Jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Produk jasa bagaimanapun juga tidak ada yang benar-benar mirip antara yang satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, untuk memahami sektor ini ada beberapa cara pengklasifikasian produk jasa ini.

### **3. METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang berupa angka, Penelitian ini berlokasi pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru yang terletak di Jl. Arifin Ahmad Kel. Sidomulyo Timur Kec. Marpoyan Damai Pekanbaru 28125 Telp. (0761) 7891314 [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id). Teknik Pengumpulan Data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisa data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji kofesin determinasi ( $r^2$ ), uji persial (t).

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut Wyckof, kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan nasabah. Kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karna nasabah yang merasakan dan mengkomsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga nasabah yang menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, maka kualitas pelayanan tersebut dipresepsikan baik atau positif oleh nasabah. Begitu juga sebaliknya apabila layanan yang dirasakan lebih jelek dari yang diharapkan, maka kualitas layanan yang dipresepsikan negatif atau buruk.

Berdasarkan analisis data yang telah diuji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Hal tersebut terbukti dari hasil analisis uji t yang menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,840 dengan taraf signifikansi 0,004.

Dengan demikian, dari penjelasan secara teori dan hasil statistik diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah KCP Arifin Ahmad Pekanbaru. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dari Bank Tabungan Negara maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Tabungan Negara KCP Arifin Ahmad Pekanbaru.

### **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dibuktikan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara KCP Arifin Aahmad Pekanbaru. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang ada di Bank Tabungan Negara KCP semakin menurun maka kepuasan nasabah juga dapat menurun.
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, Bukti Fisik (Tangibles) kenyamanan tempat parkir yang luas dan aman, Keandalan (Reability) pegawai memberikan informasi dan solusiatas keluhan-keluhan dari nasabah, Daya Tangkap (Responsiveness) pegawai menyambut nasabah dengan ramah dan senyum, Jaminan (Assurance) sistem

keamanan perbankan yang sangat baik, Empati (Emphaty) melayani nasabah tanpa membedakan nasabah. Kelima faktor-faktor tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara KCP Arifin Ahmad Pekanbaru.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur senantiasa peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, Atas rahmat taufik serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul „Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus BTN KCS Arifin Ahmad Pekanbaru)““. Dan shalawat serta salam penulis hadiahkan kepada Nabi Muhamad SAW yang telah berjuang membina dan meningkatkan kualitas manusia.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang terlibat dan berjasa untuk. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ir.Hj Elfi Indrawanis, MM sebagai Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak Zul Ammar, SE,ME selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial. Fakultas Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Ibu Sopiatus Nahwiyah, S.Pd.I,MA selaku dekan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan.
4. Ibu Dian Meliza S.Hi,MA selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah menyetujui permohonan penyusunan skripsi.
5. Ibu Wigati Iswanhiari, ST.MM selaku pembimbing I yang telah memberi bimbingan dan waktu serta saran-saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Meri Yuliani SE.Sy.,ME.Sy selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing memberi arahan dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu tim penguji yang telah memberikan kritik dan saran sehingga skripsi ini lebih baik.
8. Ibu Aries Tuti sebagai Branch Manager PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru serta anindya Akmalia dan Yose Rizal selaku pegawai PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru yang sudah memberikan kemudahan bagi peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.
9. Salam cinta untuk yang teristimewa dan tersayang buat kedua orang tuaku, ayahanda Masngudin dan ibunda Samiatin, Sri dan Nur Hamiah kakak ku dan Prayitno abangku atas stiap linang air mata dan limphan do“a dan tetesan keringt dalam mndukung ananda cita-cita sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan SI ini.
10. Seluruh keluarga besarku atas dorongan dan motivasi baik secara moril maupun materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan SI.
11. Rekan-rekan seperjuangan (seluruh mahasiswa perbankan syariah) yang telah memberikan dukungan kepada saya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karna itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amin  
*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb*

### DAFTAR PUSTAKA Buku

- Kasmir, 2017. Customer Services Excellent. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.  
Nurnasrina, 2012. Perbankan Syariah. Pekanbaru : Suska Press.  
M. Nur Rianto Alarif, 2012. Dasar – Dasar Pemasaran. Bandung : Alfabeta.  
Fandy Tjiptono, 2000. Prespektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta : Andi Offset.  
Heri Sudarsono, 2003. Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Yogyakarta: Ekonosia.  
Kasmir, 2011. Dasar – Dasar Perbankan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Muhamad, 2017. Manajemen dan Bank Syariah. Depok : Raja Grafindo Persada.  
Fandi Tjiptono, 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi Offset.  
Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D.  
Bandung: Alfabeta.  
Kasmir, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT Raja Grafindo.  
Dwi Priyanto, 2014. Spss 22 : Pengelolaan data terpraktis, Yogyakarta : CV Andi Offiser.  
Kasmir, 2013. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. Kasmir,  
2006. Etika Customer Service. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.  
**Internet** [http://tarieclipse.wordpress.com/2013/05/04/kualitas-dan-manajemen-kualitas](http://tarieclipse.wordpress.com/2013/05/04/kualitas-dan-manajemen-kualitas-diakses)  
diakses 13 januari. <http://kbbi.kemdikbud.go.id>

### **Skripsi**

Mustaqim, 2016. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabh Bank Muamalat Cabang Palang Karaya. Skripsi, IAIN Palang Karaya.  
Ahmad Nasoha, 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Palang Karaya. Skripsi IAIN Palang Karaya.

### **Dokument**

Data jumlah nasabah PT. Tabungan Negara KCS Pekanbaru.  
Profil BTN KCS Arifin Ahmad Pekanbaru  
Undang-Undang Nomer 21 Tahun 2008 Pernankan Syariah.