

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN REPUTASI BANK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG KOTA SUNGAI PENUH

AMTI ZULPEN, S. AP¹

H. EDWIN BUSTAMI, SE, M. AP²., BENI SETIAWAN, S.Sos, M. AP³

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

amtizulpen@gmail.com

edwinbustami@gmail.com

benisetiawan@gmail.com

ABSTRACT

This study aims (1) to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Sungai Penuh City Branch (2) to determine the effect of service quality on the reputation of the bank at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Sungai Penuh City Branch (3) To Determine the Effect of Bank Reputation on Customer Satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Sungai Penuh City Branch (4) To determine the effect of service quality on customer satisfaction through the reputation of the bank at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Sungai Penuh City Branch. The method used in this research is quantitative method. Research Results Using multiple linear regression It is known that Service Quality has a positive effect on Customer Satisfaction, Service Quality has a positive effect on Bank Reputation, Bank Reputation has a positive effect on Customer Satisfaction, and Service Quality has a positive effect on Customer Satisfaction through Bank Reputation at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Sungai Penuh City Branch is proven by a significance of 0,000, therefore $f_{count} > f_{table}$ ($68,215 > 3.19$) then H_0 is rejected and H_a is accepted. With a significance value less than 0.05 ($0.000 < 0.05$) and Service Quality has a positive effect on Customer Satisfaction with a value of $t_{count} > t_{table}$ ($6,695 > 1,677$) and bank reputation has a positive effect on customer satisfaction as evidenced by $t_{count} > t_{table}$ ($2,381 > 1,677$). The conclusion of this research is that the service quality and reputation of the bank together have a positive effect on customer satisfaction at BRI Bank, Sungai Penuh city.

Keywords: Service Quality, Bank Reputation, and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh (2) ntuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Reputasi Bank pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh (3) Untuk Mengetahui Pengaruh Reputasi Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh (4) Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Reputasi Bank pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif. Hasil Penelitian Menggunakan regresi linear berganda Diketahui Bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif melalui Reputasi Bank, Reputasi Bank berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah melalui Reputasi Bank pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh di buktikan dengan signifikasi sebesar 0,000 oleh karena itu $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($68.215 > 3,19$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($6.695 > 1.677$) dan Reputasi Bank berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah dibuktikan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2.381 > 1.677$). Kesimpulan Dari Penelitian Ini Yaitu Kualitas Pelayanan dan Reputasi Bank secara bersama-sama Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BRI Kota Sungai penuh.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Reputasi Bank, dan Kepuasan Nasabah

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan mata rantai antara penabung dan pemakai uang. Dengan demikian bank merupakan suatu perusahaan yang pekerjaannya mengelola kebutuhan-kebutuhan kredit sebab dari seluruh uang yang disimpan atau di tabungkan pada bank, oleh bank itu dipinjamkan lagi kepada mereka atau pengusaha yang memerlukan kredit. Menurut Kasmir (2012:23) mendefinisikan bank sebagai berikut “Bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Dimana kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa bank lainnya”. Sedangkan menurut Undang-undang Republik No.10 Tahun 1998 tentang perbankan ialah “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan

dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Oleh karena itu, salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, tepatnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Bank Negara Indonesia dan bank mandiri cabang Kota Sungai Penuh adalah dengan menerapkan masalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah. Dimana dalam menunjang pengelolaan aktivitas perbankan maka perlu adanya tingkat pelayanan nasabah, sebab dengan adanya tingkat pelayanan nasabah maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah.

Program pelayanan nasabah (*Customer Service*) di suatu bank bagi para nasabahnya khususnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) cabang Kota Sungai Penuh menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian nasabah atas pelayanan yang diterima seperti: penampilan dan kerapian nasabah (bukti langsung), kemampuan nasabah dalam menanggapi masalah yang dihadapi nasabah (kehandalan), kesungguhan nasabah dalam membantu nasabah (daya tanggap), profesionalisme nasabah dalam bekerja (jaminan), keramahan dan kesopanan nasabah dalam menghadapi nasabah (empati). Pada dasarnya pelayananlah yang menjadi faktor terpenting dalam menentukan kepuasan nasabah.

Demikian halnya dengan Sarah Setirah (2012) yang meneliti mengenai Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. Bank Sulselbar di Makassar, dimana dimensi kualitas layanan dengan kepuasan nasabah Menurut Zeithaml dan Bitner (1996) yaitu : *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty* yang menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

Kondisi dan tempat pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh sangat strategis, sehingga mudah dijangkau oleh nasabah. Dilihat juga dari segi pelayanan yang diberikan oleh karyawan/ti kepada nasabah terbilang cukup baik, namun masih ada masalah yang sering timbul yaitu kurangnya informasi tentang produk bank yang disampaikan ke nasabah sehingga membuat nasabah kurang memahami dan mengetahui apa saja produk yang ada pada perusahaan tersebut, Selain dari produk bank pelayanan yang dilakukan *Customer Service* juga sudah sangat baik, mungkin pada hari-hari tertentu seperti awal bulan, pertengahan bulan, akhir bulan, dan waktu liburan panjang sering membludaknya antrian di bank hall sehingga membuat nasabah merasa bosan dan kesal karna harus menunggu lama, system antrian yang sekarang berbeda dengan yang dulu yaitu tidak tersedianya bangku sehingga nasabah harus berdiri untuk melakukan transaksi dengan teller bank, tetapi sebenarnya bank sudah banyak memberikan kemudahan kepada nasabah seperti bank menyediakan kartu ATM, mesin Atm, mesin setor tunai yang selalu online 24 jam dan transaksi digital yang bisa menggunakan Hp namun masih banyak nasabah yang belum maksimal memanfaatkan kemudahan itu sehingga banyak nasabah yang harus datang ke bank untuk melakukan setoran atau transaksi lainnya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti memilih judul “*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan reputasi bank sebagai variable intervening pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh.*”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Reputasi Bank pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh?
3. Apakah Terdapat Pengaruh Reputasi Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh?
4. Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Reputasi Bank pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh?
 2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Reputasi Bank pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh?
 3. Untuk Mengetahui Pengaruh Reputasi Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh?
- Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Reputasi Bank pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut ISO 9000 dalam Lupioadi (2016:230) adalah *degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirement* (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah (*need or expectation that is stated, generally implied or obligatory*) kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib. Jadi kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Kemudian definisi pelayanan atau servis menurut Sutedja (2007: 19) diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan pada dasarnya bersifat intangible (tak teraba) dan tidak berujung pada kepemilikan.

ada lima dimensi ServQual (Service Quality) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan,

1. *tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah

kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh nasabah langsung untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

4. *Assurance* (Asuransi)

merupakan pengetahuan dan perilaku nasabah untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil. Tjiptono dalam Noviyantie (2001) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Kotler, 1994 dalam Tjiptono 2006 Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Tjiptono (2006) Kepuasan atau ketidakpuasan nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Engel (1990), kepuasan Nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Reputasi Bank

Menurut Keith (2013: 65) terdapat beberapa faktor yang terlibat dalam membangun reputasi bank yang baik antara lain, sebagai berikut:

1. Kualitas Barang dan Jasa,
2. Hubungan dengan Pelanggan,
3. Kepemimpinan,
4. Pemenuhan Kontrak,
5. Membangun Profil Media, dan
6. Relasi dengan Warga Masyarakat.

Menurut Eka (2018:52) indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel reputasi bank, yaitu:

1. Nama Baik

Nama baik adalah persepsi nasabah tentang sejauh mana nama baik yang berhasil dibangun oleh bank. Bagi sebuah perusahaan menjaga nama baik tentunya menjadi salah satu kewajiban utama mereka untuk mendukung kelancaran pemasaran bisnisnya.

2. Reputasi Pesaing

ialah persepsi para nasabah bank mengenai seberapa baik reputasi bank tersebut dibanding dengan bank-bank lain.

3. Dikenal Luas

Menunjukkan persepsi para nasabah, baik tentang sejauh mana nama bank tersebut sudah dikenal luas oleh masyarakat.

4. Kemudahan Diingat

Menunjukkan persepsi para nasabah bank akan kemudahan nasabah bank akan kemudahan nasabah untuk mengingat nama baik bank tersebut.

Hipotesis

Sugiono (2003:87), mengatakan bahwa hipotesis adalah tiap pernyataan tentang suatu hal yang bersifat sementara yang belum dibuktikan kebenarannya secara empiris. Menurut Erwan Agus Purwanto dan Syah Ratih Sulistyastuti (2001:137), menyatakan hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar sehingga harus diuji). Berdasarkan pendapat diatas, dapat penulis simpulkan bahwa hipotesis

hipotesis adalah pernyataan atau pendapat sementara yang mana kebenarannya belum dibuktikan. Adapun hipotesis yang penulis ajukan adalah:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif melalui reputasi bank.

H3: Reputasi bank berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

H4: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah melalui Reputasi bank.

II. METODE PENELITIAN

Tempat dan waktu penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan selama 1 bulan yaitu pada bulan juli sampai dengan Agustus 2020. Tempat penelitian dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Sungai Penuh Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi dan menggunakan penelitian kuantitatif.

Populasi

Populasi merupakan subyek penelitian yang akan diteliti, baik lembaga maupun instansi. Menurut sugiono (2010:117) populasi adalah wilayah generalisai yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya dari dua ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa populasi merupakan jumlah keseluruhan dari pada obyek penelitian, dimana pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah Nasabah Bank BRI yang ada di Kota Sungai Penuh sebanyak 74.645 Orang.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini penulis mengambil sebagian atau yang mewakili jumlah populasi untuk dijadikan sampel. Hal ini sesuai dengan Rumus slovin sampel adalah menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui pasti atau jumlah sampel besar sekali. Menurut Suharsimi Arikunto (2010:109) sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti, adapun sampel yang telah didapat adalah sebanyak 50.

Responden

Seluruh Sampel.

Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data yang bersifat kuantitatif karena dinyatakan angka-angka yang menunjukkan nilai terhadap besaran atas variabel yang diwakilinya. Sumber data penelitian dibedakan menjadi dua menurut Sugiyono (2015), yaitu:

Data Primer

Data primer menurut sugiyono (2015) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dari menyebarkan kuesioner ke nasabah Bank BRI yang ada di Kota Sungai Penuh yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner.

Data Sekunder

Pengertian data sekunder menurut Sugiyono (2015) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya lewat orang lain atau lewat

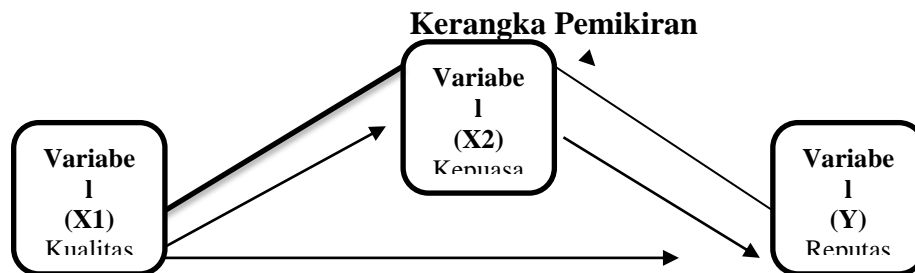
dokumentasi. Data sekunder penelitian ini adalah daftar Perusahaan Bank BRI Kota Sungai Penuh yang diperoleh dari kepala PT Bank BRI Tbk Cabang Kota Sungai Penuh.

Kerangka Pemikiran

Selanjutnya dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu:

1. Variabel bebas (Independent Variabel) yang diberi tanda X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Kepuasan Nasabah).
2. Variabel terikat (Dependent Variabel) yang diberi tanda Y (Reputasi Bank)

Kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan dalam bagan skematis dibawah ini, sebagai berikut:



Keterangan:

→ : menunjukkan hubungan antar variable

Metode Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas menurut Ghazali (2016:52) dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kendala alat ukur mempunyai arti bahwa alat ukur tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Adapun syaratnya adalah nilai koefisien r hitung $>$ r tabel maka diambil kesimpulan bahwa item tersebut valid, demikian juga sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel dapat diambil kesimpulan bahwa item tersebut adalah tidak valid (Ghozali, 2016:53).

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Repiated Measure* pengukuran ulang dan *One Shot* atau sekali saja (Ghozali 2016:48).

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepercayaan minimal yang diberikan terhadap kesungguhan jawaban yang diterima. Uji reliabilitas instrument penelitian dengan melihat korelasi koefisien *Cronbach alfa* untuk semua kuesioner dari setiap variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach alfa* $>$ 0,6 (Nunnally 1994 dalam Ghazali 2016:48).

Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah ada model regresi variabel pengganggu atau residual mengikuti distribusi normal. Menurut Ghazali (2016:154-158) Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Cara yang digunakan untuk mengetahui normalitas residual adalah dengan uji statistik non parametric Kolmogorov-Smirnov (K-S). jika nilai signifikansi Kolmogorov-smirnov kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa residual data dari model regresi tidak normal. Jika nilai signifikansi Kolmogorov-smirnov di atas 0,05 maka dapat dikatakan bahwa residual data dari model regresi telah didistribusi secara normal.

Uji Linearitas

Menurut Sugiyono dan Susanto (2015:323) uji linearitas dapat digunakan untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel bebas memiliki hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dapat dilakukan melalui *test of linearity*. Kriteria yang berlaku adalah jika nilai signifikansi pada *linearity* $\leq 0,05$, maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear.

Uji Skala Likert

Menurut Ridwan (2002:12) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, pengaruh dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh penelitian, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dari penyebaran angket, hasil terlebih dahulu diberi skor dengan menggunakan skala likert menurut Sugiono (2004:67) mengatakan “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang fenomena sosial”, penggunaan skala likert dalam penelitian ini dengan tingkatan “sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju”. Dengan klasifikasi sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- RR : Ragu-Ragu
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Kuat tidaknya hubungan variabel-variabel tersebut dinyatakan dengan bilangan yaitu analisis regresi linier berganda yang dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \epsilon$$

Keterangan :

- Y = Kinerja
- a = Konstanta regresi
- β_1, β_2 = Koefisien Regresi
- X1 = Motivasi kerja
- ϵ = Standar Error

Analisis regresi linier berganda antara Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variabel dependen dengan variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) dengan Reputasi Bank (X2) dari hubungan yang diperoleh dapat diketahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan Reputasi Bank (X2).

3.14 Statistik ‘t’ (Secara persial)

Uji t adalah bagian dari uji statistik yang merupakan yang digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel X terhadap variabel Y, maka dihitung dengan rumus sugiono (2009:184) sebagai berikut:

Uji t adalah bagian dari uji statistic yang merupakan yang digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel X terhadap variabel Y, maka dihitung dengan rumus Sugiono (2009:184) sebagai berikut:

$$T_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

- T_{hitung} = Nilai
- r = Nilai Koefisien Korelasi
- n = Jumlah Sampel

Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_1 ditolak dan H_2 diterima artinya tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_1 diterima dan H_2 ditolak artinya ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

Statistik F (Simultan)

Uji F dipakai untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat, (Sugiyono, 1997:160). Dinyatakan sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 (K - 1)}{(1 - R)^2(n - 1)}$$

Keterangan :

F = Besarnya F hitung

n = Jumlah Sampel

K = Jumlah Variabel

R^2 = Koefisien determinan

Dengan Kriteria pengambilan keputusan adalah :

Dengan Membandingkan nilai f hitung dengan f tabel

1. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, ini berarti tidak terdapat pengaruh simultan oleh variabel X dan Y.
2. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, ini berarti terdapat pengaruh secara simultan terhadap variabel X dan Y.

Path Analysis (Analisis Jalur)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis* (analisis jalur) menggunakan SPSS Versi 25 dan *Sobel Test* dengan Rumus. Menurut Damodar (2009:89) analisis jalur digunakan untuk melukiskan dan menguji model hubungan antar variable yang berbentuk sebab akibat.

Menurut Sugiyono (2013:70) analisis jalur adalah bagian dari model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar satu variabel dengan variabel lainnya. Analisis jalur digunakan dengan menggunakan korelasi, regresi dan jalur sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel intervening.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan, Reputasi Bank dan Kepuasan Nasabah

No	Butir Intrumen	Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1		Tepat dan Relevan	0,755	0,278	Valid
2	X1	Tersedia dan terjangkau	0,569	0,278	Valid
3	Kualitas	Dapat Menjamin Rasa Keadilan	0,577	0,278	Valid
4	Pelayanan	Dapat Diterima	0,700	0,278	Valid
5		Ekonomis dan efisiensi	0,764	0,278	Valid

Sumber Data : Lampiran

N o	Butir Intrumen	Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
--------	-------------------	-----------	---------	--------	------------

1	X2 Reputasi Bank	Nama Baik	0,646	0,278	Valid
2		Reputasi Pesaing	0,829	0,278	Valid
3		Dikenal Luas	0,783	0,278	Valid
4		Mudah Diingat	0,851	0,278	Valid

Sumber Data : Lampiran

No	Butir Intrumen	Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	Y Kepuasan Nasabah	Perasaan Puas	0,645	0,278	Valid
2		Selalu Membeli Produk	0,680	0,278	Valid
3		Akan Merekomendasikan	0,637	0,278	Valid
4		Terpenuhinya harapan pelanggan	0,728	0,278	Valid

Sumber Data : Lampiran

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas menunjukkan bahwa keseluruhan dari item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan, Reputasi Bank dan Kepuasan Nasabah yang mempunyai angka koefisien korelasi yang lebih besar dari angka kritik (**Rhitung > Rtabel**) .

Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel penelitian

No	Variable	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,778	Reliabel
2	Reputasi Bank	0,811	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah	0,776	Reliabel

Sumber Data : Lampiran

Berdasarkan Tabel 3.3 di atas, nilai **cronbach alpha** (α) untuk seluruh variabel menunjukkan angka yang lebih besar dari 0,05 sehingga seluruh variabel yang diteliti adalah reliabel.

4.3 Uji Normalitas

Hasil Pengujian Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.71553494
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.162
	Positive	.162
	Negative	-.137
Kolmogorov-Smirnov Z		1.148
Asymp. Sig. (2-tailed)		.144

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas diatas diambil kesimpulan bahwa **nilai Asymp. Sig. (2-tailed)** sebesar $0,144 > 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa residual data dari model regresi telah terdistribusi secara normal.

Uji Linearitas

Rangkuman Uji Linearitas

Variabel	Signifikasi Deviantion From Linearitas	Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1), Kepuasan Nasabah (Y)	0,630	0.05	Linear
Kualitas Pelayanan (X_1), Reputasi Bank (X_2)	0,407	0,05	Linear
Reputasi bank (X_2), Kepuasan Nasabah (Y)	0,519	0,05	Linear

Keterangan.

X_1 = Variabel kualitas Pelayanan

X_2 = Variabel reputasi Bank

Y = Variabel Kepuasan Nasabah.

Penilaian uji linearitas yaitu dapat dilihat dengan nilai **Signifikasi Deviantion** $> 0,05$ maka variabel tersebut dikatakan linear

Uji F

Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Bank Terhadap Kepuasan Nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	418.610	2	209.305	68.215	.000^b
	Residual	144.210	47	3.068		
	Total	562.820	49			

a. Dependent Variable: KN

b. Predictors: (Constant), RB, KP

Berdasarkan tabel 3.8 diatas tentang uji ANOVA atau F tes diperoleh nilai f hitung sebesar 68,215 dan f tabel sebesar 3,19 dengan signifikasi sebesar 0,00 oleh karena itu **Fhitung** $>$ **Ftabel** ($68,215 > 3,19$) maka dengan nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa “ Kualitas Pelayanan dan Reputasi bank bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI kota sungai penuh.

4.6 Secara Parsial (Uji T)

Uji t adalah uji statistic yang merupakan uji koefisien korelasi parsial yang digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dimana salah satu variabel independenya tetap/dikendalikan.

Dengan ketentuan penulis mengajukan hipotesis, dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5% setelah dilakukan pengajuan dengan SPSS Versi 25 maka didapat hasil seperti tampak pada tabel berikut :

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.017	.978		2.062	.045
	KP	.650	.097	.869	6.695	.000
	RB	.341	.109	.045	2.381	.000

a. Dependent Variable: KN

Penjelasan hasil uji t untuk masing-masing variable

bebas adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Tabel diatas diketahui thitung >table sebesar 6.695>1.677 dengan tingkat signifikan 0,000 (Signifikasi < 5%) Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y).

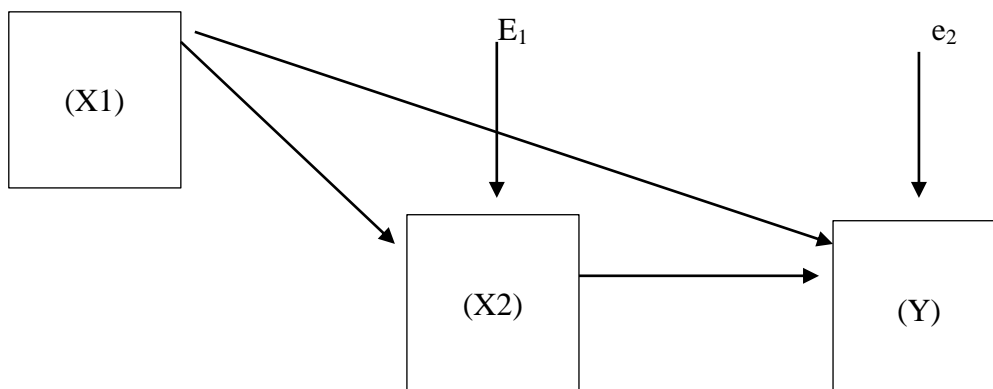
2. Reputasi Bank

Berdasarkan Tabel diatas diketahui thitung >table sebesar 2.381>1.677 dengan tingkat signifikan 0,001 (Signifikasi < 5%) Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara Reputasi bank (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

3. Kualitas Pelayanan dan Reputasi Bank secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah hal ini dibuktikan dengan nilai fhitung 68.215 dan ftabel 3,19 dengan signifikasi sebesar 0,000 oleh karena itu f hitung > f tabel (68.215> 3,20) maka H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa “Kualitas Pelayanan dan Reputasi Bank secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kota sungai penuh.

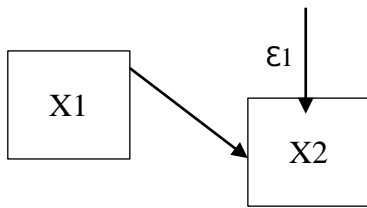
Model Analisis Jalur (Path Analysis)

Untuk mengetahui pengaruh langsung setiap variable yaitu variable Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Reputasi Bank (X2), variable Reputasi Bank (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), variable Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), dan pengaruh tidak langsung dari variable Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) melalui Reputasi Bank (X2), berdasarkan konsepsi di atas dapat dilihat dalam spesifikasi model analisis, sebagaimana tergambar dalam gambar analisis jalur (*Path Analysis*) berikut ini:

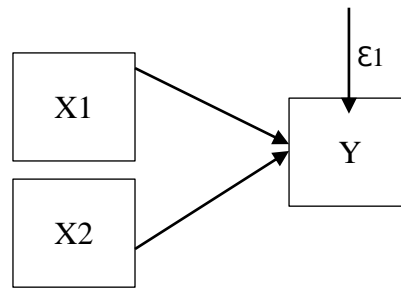


Model Analisis Jalur tentang : Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) melalui Reputasi Bank (X2)

Berdasarkan model analisis jalur yang digambarkan di atas maka dapat dilakukan pengolahan selanjutnya dengan membagi struktur jalur menjadi 2 (dua) kelompok yaitu Sub struktur jalur 1 dan Sub struktur 2 seperti yang tergambar di bawah ini:



Sub Struktur 1



Sub Struktur 2

1. Menghitung Koefisien Jalur untuk Residual Substruktur 1

Dengan menggunakan rumus $\sqrt{(1 - R^2)}$ maka dapat dihitung koefisien jalur untuk residual setiap variable tergantung sebagai berikut:

- a. Koefisien jalur untuk residual substruktur 1: Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Reputasi Bank (X2)

$$\begin{aligned} e_1 &= \sqrt{(1 - R^2)} \\ &= \sqrt{(1 - 0.677^2)} \\ &= \sqrt{0.542671} \\ &= 0.736 \end{aligned}$$

2. Menghitung Koefisien Jalur untuk Residual Substruktur 2

Dengan menggunakan rumus $\sqrt{(1 - R^2)}$ maka dapat dihitung koefisien jalur untuk residual setiap variable tergantung sebagai berikut:

- a. Koefisien jalur untuk residual substruktur 1: Kualitas Pelayanan (X1) dan Reputasi Bank (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

$$\begin{aligned} e_2 &= \sqrt{(1 - R^2)} \\ &= \sqrt{(1 - 0.744^2)} \\ &= \sqrt{0.446464} \\ &= 0.668 \end{aligned}$$

Substruktur Mediasi (Sobel Tes)

Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah melalui Reputasi Bank. Dengan menggunakan 3 variabel yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variable independen, Reputasi Bank sebagai mediator dan Kepuasan Nasabah sebagai variable dependennya. Langkah regresi dilakukan sebanyak 2 kali, regresi pertama dilakukan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah, kemudian regresi kedua dilakukan dengan langkah-langkah analisis sebagai berikut:

hipotesis

- H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif melalui reputasi bank.
H3 : Reputasi bank berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
H4 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah melalui reputasi bank

Regresi dan Nilai Z

Tabel Analisis Mediator Kualitas Pelayanan

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
Reputasi Bank	.833	.196
Kepuasan Nasabah	.041	11.433

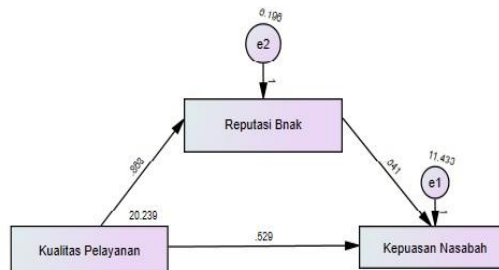
Sumber: Hasil pengolahan data penelitian 2020

Dari table hasil regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan terhadap Reputasi Bank sebesar 0,833 dengan standar error 0,196. Kemudian untuk Kepuasan Nasabah mendapatkan nilai koefisien 0,041 dengan standar error 11,423. Sehingga Kualitas

Pelayanan signifikan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Nasabah, kemudian Reputasi Bank signifikan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Nasabah.

Adapun Hasil Analisis jalur dapat di lihat pada gambar

Gambar



Terdapat Pengaruh tidak langsung Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan reputasi bank di buktikan dengan nilai Koefisien jalur $0,868 \times 0,041$ didapat nilai $0,0355588$ ($0,036$ Indirect Effects) dan kemudia dilakukan sobel test untuk mendapatkan nilai Z sobel dengan dengan rumus :

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2SEa + a^2SEb^2}}$$

$$Z = \frac{0,868 \times 0,041}{\sqrt{(0,041^2 \cdot 0,196^2) + (0,868^2 \cdot 11,433^2)}}$$

$$Z = 2,37955936$$

Maka, $2,379 > 1,98$ yang artinya terdapat pengaruh tidak langsung signifikan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan reputasi bank Dengan tingkat kesalahan 5% dan menggunakan kurva norma sebagai batasan nilai Z tabel yaitu 1,98.

Signifikansi Pengaruh

Berdasarkan hasil perhitungan analisis di atas dimana terdapat pengaruh positif variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Reputasi Bank (X2) sebesar 4 %, Reputasi Bank (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 24,8 %, pengaruh langsung Kualitas Pelayanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 0.24 %, Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 2.37 %.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Reputasi Bank Sebagai Variabel Intervening pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Sungai Penuh adalah sebagai berikut :

1. Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh sebesar 7,5%.
2. Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Reputasi Bank pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh sebesar 6,7%.
3. Terdapat Pengaruh Reputasi Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh sebesar 0,1%
4. Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Reputasi Bank pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Sungai Penuh sebesar 2,37 %.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya dari lubuk hati yang paling dalam kepada:

1. Bapak Ketua STIA-Nusa MURLINUS, SH., M.H beserta staf akademik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi.
2. Bapak/Ibu Dosen, Pegawai STIA-NUSA Sungai Penuh yang telah memberikan pengetahuan, pengalaman, pengarahan selama penulis mengikuti pendidikan.
3. Bapak Kepala Desa, BPD dan Perangkat Desa serta Tokoh masyarakat desa Kumun Mudik yang telah membantu dan berpartisipasi sehingga skripsi ini dapat selesai.
4. Kepada sahabat-sahabatku di STIA-NUSA yang telah memberi motivasi dan suport kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Berbagai pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah ikut berpartisipasi memberikan kontribusi, arahan dan dorongan kepada Penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, Ilham. 2014. Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta
- Fahmi, Arifatul. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Industri Perbankan (Studi Pada PT. BRI Cabang Selat Panjang). Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. JOM FISIP Vol. 2 No. 1 Februari 2015
- Kasmir. (2012). Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat.
- Nova, F. 2011. *Crisis Public Relation: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra dan Reputasi Perusahaan*. Jakarta: Rajawali pers
- Sadjojo, Nidjo. (2011). Metode Analisis Jalur (Path Analysis). Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta
- Supriyono, Maryanto. (2011). Buku Pntar Perbankan. Yogyakarta: Andi
- Susilo, Tiandanu, Santoso . (2000). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: SalembaEmpat
- Sutedja, Wira. (2007). Panduan Layanan Konsumen. Jakarta: PT Grasindo. Cet 1
- Rohmiyatun, Istiqomah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelnggan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Skripsi. Program Studi Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Pemasaran Jasa. Malang: Banyumedia