

**PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN
TRANSAKSI KEUANGAN PADA PT. BANK 9
JAMBI CABANG SUNGAI PENUH**

**Sesra Alviyani, Afriyanti, S.E., M.Pd,
Dr. H. Edwin Bustami, S.E., M.M**

ABSTRAK

Sesra Alviyani, NPM: 1910078201146 “*Pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas jasa pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Dalam penelitian ini analisis data menggunakan metode Kuantitatif yaitu dengan analisis regresi linier sederhana, Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis (Uji t). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan melakukan penyebaran angket terhadap 40 Responden pada nasabah yang melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh. Pokok masalah dalam penelitian ini apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ $2,636 > 2,024$. Sedangkan pengaruh antara variabel Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebesar 15,8%.

Kata Kunci : Kualitas Jasa Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Sesra alviyani, NPM: 1910078201146 “The influence of service quality on customer satisfaction in carrying out financial transactions at PT. Bank 9 Jambi Sungai Penuh branch.” The purpose of this study was to determine the effect of service quality variables (X) on Customer Satisfaction (Y). In this research, data analysis, coefficient of determination, hypothesis testing (t test). the data collection technique uses a questionnaire by distributing questionnaires to 40 respondents to customers who carry out financial transactions at PT. Bank 9 Jambi Sungai Penuh branch. The main problem in this research is whether there is a significant influence between service quality on customer satisfaction in carrying out financial transactions at PT. Bank 9 Jambi Sungai Penuh branch. Based on the research results, it can be concluded that there is a significant influence between the service quality variable on customer satisfaction as evidenced by $t_{count} > t_{table}$ $2.636 > 2.024$. meanwhile, the influence of the Service Quality variable on Customer Satisfaction is 15.8%.

keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sektor perbankan merupakan salah satu sektor yang penting peranannya dalam pembangunan nasional pada era globalisasi saat ini. Sektor ini bertindak sebagai agen pembangunan. Perbankan merupakan suatu lembaga yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan perekonomian. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat untuk menyimpan dana-dana yang berasal dari perusahaan, badan-badan pemerintah dan swasta, serta perorangan dan melakukan kegiatan perkreditan. Berbagai jasa yang diberikan bank adalah melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi sektor perekonomian.

Pelayanan yang diberikan PT. Bank 9 Jambi Cabang Sungai Penuh dapat dijadikan standar untuk menilai kinerja suatu bank yang berarti bahwa kepuasan nasabah adalah hal utama untuk mencapai keberhasilan suatu bank dalam penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat bagi Bank 9 Jambi salah satunya hubungan perusahaan antar nasabah menjadi harmonis, sehingga nasabah akan menggunakan jasa Perusahaan secara terus-menerus sehingga terciptanya loyalitas nasabah, dan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut. Berdasarkan pengamatan penulis, ternyata masih ditemui beberapa persoalan yang terjadi di PT. Bank 9 Jambi Cabang Sungai Penuh yang menyangkut masalah kualitas pelayanan yang diberikan karyawan, antara lain:

1. Agak terlambat dalam melayani nasabah dikarenakan banyaknya nasabah yang mengantri.
2. Kursi tunggu yg disediakan terbatas.
3. Kadang-kadang nasabah yg mau ganti kartu atm, persediaan kartu atm kosong.

Dengan adanya pemaparan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh lagi tentang kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PT. Bank 9 Jambi

Sungai Penuh dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Pada PT. Bank 9 Jambi Cabang Sungai Penuh”**.

1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Pemberian pelayanan yang memuaskan nasabah akan membentuk loyalitas nasabah dalam memutuskan untuk menggunakan jasa atau produk perusahaan tersebut.
2. Persaingan antar bank dalam merebut nasabah yang semakin ketat.
3. Kurangnya kecepatan teller dalam melakukan transaksi.
4. Masih rendahnya kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan dan keluhan nasabah.

Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi Cabang Sungai Penuh?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi Cabang Sungai Penuh?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi Cabang Sungai Penuh.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi Cabang Sungai Penuh.

1.2 Manfaat Penelitian

Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan bagi peneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi Cabang Sungai Penuh.

Manfaat penelitian bagi PT. Bank 9 Jambi

Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan serta evaluasi bagi PT. Bank 9 Jambi Cabang Sungai Penuh. yang berkaitan dengan pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.

METODE PENELITIAN

1.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif diperlukan guna menggambarkan hasil penelitian. Selanjutnya guna memperkuat adanya suatu korelasi antara kedua variabel tersebut, maka memerlukan pembuktian analisa dilakukan jawaban angket yang disebarkan kepada responden.

1.2 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1.2.1 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*).

1. Variabel Bebas X (*Independent*)
Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjelaskan variabel yang lain. Variabel bebas dalam penelitian ini Kualitas Jasa Pelayanan.
2. Variabel terikat Y (*Dependent*)
Variabel terikat adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independent. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan maupun membenarkan sesuatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2015: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi Cabang Sungai Penuh.

Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *aksidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui peneliti dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2015: 85).

Teknik dan Alat pengumpulan data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)
3. Merupakan penelitian langsung kelapangan dalam rangka mendapatkan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti berupa daftar pertanyaan (*Questioner*) yaitu metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada Nasabah di PT. Bank 9 Jambi Cabang Sungai Penuh atau Responden penelitian.

Alat Pengumpulan data

Dalam penelitian ini peneliti memilih instrument penelitian/alat pengumpulan data, dengan alat bantu yang dipilih Kuesioner adalah sebuah daftar pertanyaan tertulis dan terstruktur yang diberikan kepada sejumlah responden, sehingga diperoleh jawaban yang sesuai dengan tujuan peneliti. Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (*questionnaire*) yang diberikan kepada responden. Kuesioner ini akan dibagikan kepada nasabah PT. Bank 9 Jambi Cabang Sungai Penuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir item dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Untuk mengetahui suatu item valid atau tidak caranya adalah membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel dimana $df = n - 2$ dan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Suatu item dikatakan valid jika nilai koefisien r hitung $>$ r tabel, demikian juga sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka dapat diambil kesimpulan bahwa item tersebut adalah tidak valid. Adapun kriterianya adalah sebagai berikut :

r table = 0,320 pada $\alpha = 5\%$ atau 0,05%

r hasil $>$ r table = valid

r hasil $<$ r table = tidak valid

pada perhitungan uji validitas ini, penulis menggunakan bantuan software SPSS versi 20.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel (X)
Kualitas Jasa Pelayanan

No	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Ket
1.	X1	0,624	0,320	Valid
2.	X2	0,422	0,320	Valid
3.	X3	0,555	0,320	Valid
4.	X4	0,506	0,320	Valid
5.	X5	0,507	0,320	Valid
6.	X6	0,468	0,320	Valid
7.	X7	0,633	0,320	Valid
8.	X8	0,482	0,320	Valid
9.	X9	0,741	0,320	Valid
10.	X10	0,478	0,320	Valid
11.	X11	0,782	0,320	Valid
12.	X12	0,772	0,320	Valid

Sumber : Output Pengolahan SPSS Versi 20

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kualitas Jasa Pelayanan memiliki status valid, karena nilai $r_{hitung} >$ r_{tabel} sebesar 0,320 dengan nilai signifikansi 0,05 atau 5%.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel (Y)
Kepuasan Nasabah

No	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Ket
1.	Y1	0,500	0,320	Valid
2.	Y2	0,541	0,320	Valid
3.	Y3	0,431	0,320	Valid
4.	Y4	0,594	0,320	Valid
5.	Y5	0,658	0,320	Valid
6.	Y6	0,536	0,320	Valid
7.	Y7	0,570	0,320	Valid
8.	Y8	0,814	0,320	Valid
9.	Y9	0,804	0,320	Valid
10.	Y10	0,499	0,320	Valid
11.	Y11	0,579	0,320	Valid
12.	Y12	0,674	0,320	Valid
13.	Y13	0,623	0,320	Valid
14.	Y14	0,662	0,320	Valid
15.	Y15	0,733	0,320	Valid
16.	Y16	0,673	0,320	Valid

Sumber : Output Pengolahan SPSS Versi 20

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kepuasan Nasabah memiliki status valid, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,320 dengan nilai signifikansi 0,05 atau 5%.

Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur berpengaruh tidaknya variabel Kualitas Jasa Pelayanan dengan variabel Kepuasan Nasabah. Uji Reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepercayaan minimal yang diberikan terhadap kesungguhan jawaban yang diterima. Sebelum dilakukannya pengujian reliabilitas harus ada dasar pengambilan keputusan yaitu α sebesar 0,60. Variabel yang dianggap reliabel jika nilai variabel tersebut lebih besar dari $> 0,60$. jika lebih kecil maka variabel yang diteliti tidak bisa dikatakan reliabel karena $< 0,60$. Untuk mengetahui hasil uji reliabilitas dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.4

Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X) Kualitas Jasa Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.823	12

Berdasarkan tabel 4.4 diatas diketahui bahwa hasil dari uji reliabilitas pada variabel Kualitas Jasa Pelayanan (X) dapat dilihat bahwa *cronbach's alpha* pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,823 > 0,60$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner varibel Kualitas Jasa Pelayanan (X) dinyatakan reliabel.

Tabel 4.5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y) Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	16

Pada tabel 4.5 diatas Hasil dari uji reliabilitas pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) dapat dilihat bahwa *cronbach's alpha* pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,893 > 0,60$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner varibel Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya.

Hasil Uji analisis Data

Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan X terhadap Kepuasan Nasabah Y dalam melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh.

Analisis Regresi linier Sederhana

Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh dengan menggunakan teknik analisis statistik yang sudah ditentukan semula. Untuk mengetahui hasil analisis dapat dijelaskan pada tabel dibawah antara lain sebagai berikut :

Tabel 4.6

Hasil Analisis Persamaan Regresi Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31.837	8.206		3.880	.000
	Kualitas Jasa Pelayanan	.527	.200	.398	2.636	.012

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Adapun dari tabel 4.6 diatas maka diperoleh persamaan regresi tersebut adalah:

$$Y = 31,837 + 0,527 X$$

Konstanta sebesar 31,837 menyatakan boleh bahwa jika pelayanan dianggap tetap maka kepuasan pelayanan adalah sebesar 31,387 artinya terjadi peningkatan. Artinya jika kualitas pelayanan pada PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh dinaikkan 100% maka kepuasan nasabah akan bertambah atau naik 52,7%.

Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh dengan variabel bebas (*independent*) Kualitas Jasa Layanan (X) dan variabel terikat (*dependent*) Kepuasan Nasabah (Y), maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.7

Hasil Analisis Besarnya Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.398 ^a	.158	.135	5.091
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), Kualitas jasa pelayanan

Dari hasil tabel diatas, diketahui nilai *r square* sebesar 0,158 (nilai 0,158 adalah pengkuadratnya dari koefisien korelasi atau R, yaitu $0,398 \times 0,398 = 0,158$) yang maksudnya variabel Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan mampu menjelaskan Kepuasan Nasabah dalam melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh sebesar 15,8%. Sedangkan sisanya ($100\% - 15,8\% = 84,2\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t ini digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Jasa Pelayanan mampu menjelaskan Kepuasan Nasabah dalam melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.8
Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan (X)
Thadap Kepuasan Nasabah (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31.837	8.206	3.880	.000
	Kualitas jasa pelayanan	.527	.200	.398	.012

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Berdasarkan tabel 4.8 diatas diketahui bahwa Kualitas Jasa Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh, ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,636 > 2,024$) Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh.

Pembahasan

Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh. Maka peneliti telah melakukan penelitian tersebut melalui hasil pengolahan data yang di peroleh dari nasabah. Penelitian tersebut di lakukan peneliti untuk menjawab permasalahan dengan judul "Pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh". Berdasarkan data yang telah diolah dengan bantuan *Statistical Product & Service Solutions* (SPSS) versi 20 maka peneliti menemukan hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas jasa pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, hipotesis menyatakan bahwa “kualitas jasa pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah” hal ini ditunjuk dengan nilai t_{hitung} sebesar $(2,636 > 2,024)$ t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh.

2. Seberapa besar persentase pengaruh kualitas jasa pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Berdasarkan dari hasil data table output spss versi 20 , hasil nilai R Square sebesar 0,158 yang artinya pengaruh variable bebas (kualitas jasa pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) adalah sebesar 15,8%. Dan 84,2% lainnya kemungkinan dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak peneliti teliti dalam penelitian ini.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas dan analisis bab-bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Pada PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh yaitu dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ $2,636 > 2,024$.
2. Besarnya pengaruh antara variabel Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Pada PT. Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh adalah sebesar 15,8% sedangkan sisanya sebesar 84,2% di jelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Aria. (2018). *No TitlPelayanan Kualitas Pelayanan-elip Unikome*. <http://alib.unikom.ac.id/download.php?!d=275305>
- Ahmad Khoiron (2010). *Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kabupaten Malang. Hasil penelitian data terbukti bahwa variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty secara individu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.*
- Ariyanto (2018).<http://portaluqb.ac.id:808/167/4/bab%20II.pdf>
- Budaya, I. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada salon Feri Pelaminan.*