

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN SIMPEDES PADA PT BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK KANTOR CABANG
PATTIMURA SEMARANG**

Shelvia Amelinda Nurmaulia *)

Aris Sunindyo **)

ABSTRACT

The purpose of research is to analyze the service quality influence to the customer satisfaction of Simpedes savings product in Bank Rakyat Indonesia ltd Pattimura Branches Semarang. This research is quantitative causal applied research. The population in this research is Simpedes savings product in in Bank Rakyat Indonesia ltd Pattimura Branches Semarang as many as 100 customers. Data collection method used the purposive sampling. The data used in the research are primary and secondary data. The analytical model used in this research is Multiple Linear Regression. Based on the results of research, service quality has significantly influence on the customer satisfaction. Emphaty has the greatest influence customer satisfaction with beta of 31,1 and the lowest influence customer satisfaction is reliability with beta of 11,8.

Keywords: Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty and Customer Satisfaction

*) Mahasiswa Tugas Akhir Prodi Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

**) Dosen Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan kepercayaan masyarakat yang memegang peranan penting dalam sistem perekonomian pada suatu negara. Seiring dengan perkembangan zaman, persaingan industri jasa perbankan di Indonesia semakin ketat. Bank yang ingin unggul harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada konsumen. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada agar tidak berpindah ke bank pesaing. Bank sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada para nasabahnya, karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan merangsang masyarakat untuk tertarik menjadi nasabah yang bersangkutan (Ashiva, 2015).

Bank menurut Undang-Undang No 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan pokok perbankan adalah untuk menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, sedangkan untuk kegiatan pendukung perbankan dengan cara pemberian jasa bank lainnya. Dalam melakukan kegiatan perbankan, bank selalu memberikan balas jasa seperti bunga dan berbagai hadiah untuk menarik minat masyarakat.

Dengan adanya revolusi teknologi komunikasi dan informasi mengakibatkan terjadinya persaingan global yang sangat luar biasa untuk dunia keuangan, salah satunya adalah perbankan. Oleh karena itu, agar tetap dapat bertahan hidup ditengah persaingan yang kompetitif salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis disektor perbankan adalah dengan cara berusaha meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Kualitas layanan yang baik harus dilakukan secara terus menerus, karena bank bekerja berdasarkan prinsip kepercayaan sehingga kepercayaan adalah faktor yang penting untuk menjaga kepuasan nasabah. Hal ini juga seharusnya dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang. Dengan cara ini diharapkan bank dapat memperoleh banyak nasabah sehingga profitabilitas bank meningkat.

Semakin banyak produk simpanan yang ditawarkan kepada masyarakat maka masyarakat akan semakin selektif dalam memilih bank untuk menitipkan dana yang dimiliki agar dapat menghindari risiko kehilangan dana akibat buruknya kinerja suatu bank dan memperoleh keuntungan yang besar dari menabung. Nasabah akan memilih bank yang memiliki kualitas baik sehingga nasabah dapat merasa puas kepada bank yang telah dipercayainya. Untuk menjelaskan tentang kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan model *SERVQUAL* yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*) (Lupiyoadi dan Hamdani, 2009:181).

Berdasarkan penelitian yang di lakukan oleh Pawestriningtyas (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)” hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Menurut penelitian dari Pitaloka (2017) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sangasanga di Kutai Kartanegara” variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Secara pasial hanya variabel *reliability* dan *assurance* yang berpengaruh signifikan, sedangkan variabel *tangibles*, *responsiveness* dan *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan (2018) “Analisis Pengaruh Kualitas Peayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris Pada PT BPR Sabar Artha Prima” menunjukkan bahwa secara parsial variabel *tangibles*, *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *assurance* dan *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah .

Menurut Kotler (2002:42) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) terhadap suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan nasabah adalah prioritas utama dalam dunia perbankan, karena jika nasabah merasa puas maka nasabah akan selalu memakai produk dan jasa bank tersebut, tetapi jika nasabah tidak merasa puas maka mereka akan meninggalkan produk dan jasa yang telah dipakainya dan mencari produk lain yang dianggap dapat sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Apabila nasabah puas terhadap jasa yang diberikan oleh bank, maka kemungkinan besar jumlah nasabah akan meningkat dan dengan adanya peningkatan tersebut dapat memberikan dampak positif terhadap bank. Tetapi bank yang kurang memperhatikan kepuasan nasabah pasti akan mengalami kegagalan.

Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah pada tanggal 16 Desember 1895

oleh Raden Bei Aria Wiraatmadja. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 1 tahun 1946 Pasal 1 Bank Rakyat Indonesia merupakan Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia sejak era setelah kemerdekaan R.I. Sejak tanggal 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia menjual 30% saham Bank Rakyat Indonesia sehingga resmi berganti nama menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Saat ini Bank Rakyat Indonesia merupakan bank yang memiliki aset terbesar di Indonesia. Total aset pada tahun 2016 mencapai 964 triliun rupiah. Pada tahun 2017 total aset BRI tumbuh sebesar 13,95% sehingga asetnya menjadi 954,2 triliun rupiah. Selain aset terbesar, BRI juga dikenal sebagai bank yang memiliki kantor jaringan terbanyak di Tanah Air (*Infobanknews, 2017*).

BRI dapat dikatakan sebagai bank yang mampu memberikan performa kualitas jasa yang baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian Bank *Service Excellent Monitor* (BSEM) oleh *Marketing Research Indonesia* (MRI) pada majalah Infobank 2017 tentang Daftar 10 Bank Terbaik Dalam Pelayanan Prima. Hasil tersebut dapat ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 1
Daftar 10 Bank Terbaik Dalam Pelayanan Prima Tahun 2016-2017 (%)

Peringkat	Nama Bank	Indeks		Selisih
		2016	2017	
1	Mandiri	83.04	83.81	0.77
2	Permata	78.88	82.38	3.50
3	Danamon	78.30	78.53	0.23
4	BNI	79.00	78.16	0.84
5	Bukopin	74.55	73.66	0.89
6	BCA	61.07	71.03	9.96
7	<i>Commonwealth Bank</i>	68.72	70.03	1.31
8	BTN	71.53	69.39	2.14
9	BRI	70.52	68.33	2.19
10	Maybank	60.23	67.46	7.23

Sumber: Infobank, 2017

Berdasarkan tabel diatas pada tahun 2016-2017 BRI menduduki peringkat ke 9 pada penghargaan 10 Bank Terbaik Dalam Pelayanan Prima. Dengan adanya penilaian ini, BRI dianggap mampu untuk bersaing dengan bank-bank lain dalam hal pelayanan prima yang diberikan bank kepada nasabahnya. Pada tahun 2017 persentase untuk BRI dalam kategori pelayanan prima

sebesar 68,33%, tetapi pada tahun 2016 persentase untuk BRI yaitu 70,52%. Hal ini menunjukkan adanya penurunan persentase sebesar 2,19%. Melihat kondisi yang seperti ini, meskipun BRI dianggap mampu bersaing dengan bank lain tetapi apabila BRI tidak segera memperbaiki kekurangannya maka tidak menutup kemungkinan nasabah akan berpindah ke bank pesaing.

Berdasarkan fenomena bisnis yang ada dan munculnya *research gap* dari penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah bagaimana cara untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan pendekatan kualitas layanan. Oleh karena itu pembahasan dalam penelitian ini mengenai “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang.**”

Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena bisnis dan *research gap* tersebut, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana cara meningkatkan kepuasan nasabah dengan menggunakan pendekatan kualitas layanan berupa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance* terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang.

KAJIAN TEORI

Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah mengimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya (Kasmir, 2003:11).

Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Kotler, 2007:42).

Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler (2002:42) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau

hasil) terhadap suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Oleh karena itu, segala kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan pasti akan mengutamakan pelayanan yang baik sehingga dapat tercapai tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mengutamakan tingkat kepuasan nasabahnya, bahkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan melebihi harapan nasabah.

Hubungan Antar Variabel

Variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut (Parasuraman, dkk, 1998) dalam Lupiyoadi (2009:216), bukti fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya.

Adapun variabel bukti fisik (*tangibles*) yang mempengaruhi kepuasan nasabah, didukung hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Puspitasari (2013) dan Pawestriningtyas (2016).

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangibles*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Variabel Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut (Parasuraman, dkk, 1998) dalam Lupiyoadi (2009:216), keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Adapun variabel keandalan (*reliability*) yang mempengaruhi kepuasan nasabah, didukung hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Puspitasari (2013) dan Pawestriningtyas (2016). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel keandalan atau *reliability* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut (Parasuraman, dkk, 1998) dalam Lupiyoadi (2009:216), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

Adapun variabel daya tanggap (*responsiveness*) yang mempengaruhi kepuasan nasabah, didukung dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Puspitasari (2013) dan Pawestriningtyas (2016). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Variabel Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut (Parasuraman, dkk, 1998) dalam Lupiyoadi (2009:216), jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competency*) dan sopan santun (*courtesy*).

Adapun variabel jaminan (*assurance*) yang mempengaruhi kepuasan nasabah, didukung hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Puspitasari (2013) dan Pawestriningtyas (2016). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Variabel Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut (Parasuraman, dkk, 1998) dalam Lupiyoadi (2009:216), empati (*emphaty*) merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Adapun variabel empati (*emphaty*) yang mempengaruhi kepuasan nasabah, didukung hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Puspitasari (2013) dan

Pawestriningtyas (2016). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel empati (*emphaty*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas Layanan

Menurut Lupiyoadi (2009:212) definisi kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

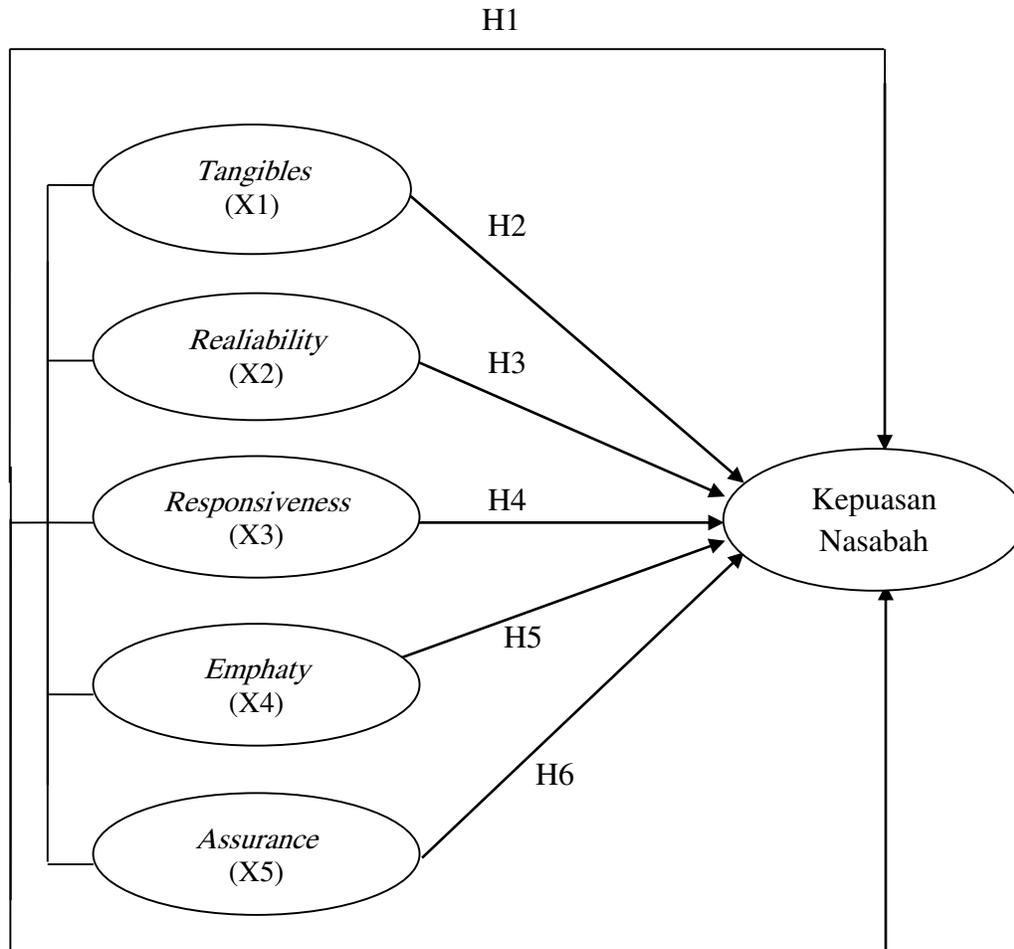
“Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan, dan pada akhirnya kepuasan pelanggan ini dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan” (Tjiptono, 2004:54).

Pengertian Nasabah

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perbankan dalam pasal 1, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah dibedakan menjadi dua, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Pengertian dari nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan pengertian dari nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Menurut Kasmir (2003:221), *nasabah* adalah raja. Artinya, seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya.

Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pikir yang baik akan dapat menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel yang diteliti. Hubungan antar variabel tersebut selanjutnya dirumuskan ke paradigma penelitian (Wiyono,2011:36). Kerangka pikir yang disusun dapat dilihat pada bagan berikut ini:



Sumber: Aprilya (2013), Ashiva (2015), Pawestriningtyas (2016) dan Passe (2016) dikembangkan dalam penelitian ini.

Gambar 1
Kerangka Pikir Teoritis

METODE

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian terapan. Menurut Nazir (2014:26), penelitian terapan adalah penyelidikan yang hati-hati, sistematis, dan terus menerus terhadap suatu masalah dengan tujuan untuk digunakan dengan segera untuk keperluan tertentu. Hasil penelitian tidak perlu sebagai satu penemuan baru, tetapi merupakan aplikasi baru dari penelitian yang telah ada. Penelitian terapan memilih masalah yang ada hubungannya dengan keinginan masyarakat serta untuk memperbaiki praktik-praktik yang ada.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah nasabah tabungan Simpanan Pedesaan (Simpedes) PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang pada tahun 2017 dengan jumlah kurang lebih 2.215 nasabah. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden nasabah tabungan Simpanan Pedesaan (Simpedes) PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang dengan kriteria sudah menjadi nasabah lebih dari 6 bulan.

Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner yang diberikan kepada nasabah tabungan Simpedes pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang, sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data yang berasal dari *website*, buku literatur, hasil penelitian, jurnal penelitian, majalah *infobank*, serta data yang bersifat *numeric* yang terdapat dalam kuesioner seperti data mengenai usia nasabah tabungan Simpedes pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan Hasil Hipotesis 1

Pengujian hipotesis 1 dilakukan dengan menggunakan uji statistik F dengan menggunakan program SPSS versi 16 untuk mengetahui apakah variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan

Simpedes pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang. Uji statistik F menggunakan signifikansi 5% dan $F_{hitung} > F_{tabel}$, dalam penelitian ini dihasilkan F_{hitung} sebesar 69,178 dan F_{tabel} sebesar 2,31 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($69,178 > 2,31$). Seluruh variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan *Adjusted R²* sebesar 0,775 atau 77,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi dari variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* dalam mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan Simpedes pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang sebesar 77,5% sedangkan sisanya 22,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Hipotesis 2

Pengujian hipotesis 2 memperoleh hasil bahwa variabel *tangibles* menghasilkan t_{hitung} sebesar 5,095 dan t_{tabel} sebesar 1,9845, maka dinyatakan, bahwa ($5,095 > 1,9845$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan, bahwa variabel *tangibles* secara parsial **berpengaruh signifikan** terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang. Hipotesis 2 dinyatakan diterima dan mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2013) dan Pawestriningtyas (2016).

Pembahasan Hasil Hipotesis 3

Pengujian hipotesis 3 memperoleh hasil bahwa variabel *reliability* menghasilkan t_{hitung} sebesar 2,327 dan t_{tabel} sebesar 1,9845, maka dinyatakan, bahwa ($2,327 > 1,9845$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,022 yang kurang dari 0,05 ($0,022 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan, bahwa variabel *reliability* secara parsial **berpengaruh signifikan** terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang. Hipotesis 3 dinyatakan diterima dan mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2013) dan Pawestriningtyas (2016).

Pembahasan Hasil Hipotesis 4

Pengujian hipotesis 4 memperoleh hasil bahwa variabel *responsiveness* menghasilkan t_{hitung} sebesar 2,303 dan t_{tabel} sebesar 1,9845, maka dinyatakan, bahwa ($2,303 > 1,9845$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,023 yang kurang dari 0,05 ($0,023 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan, bahwa variabel *responsiveness* secara parsial **berpengaruh signifikan** terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang. Hipotesis 4 dinyatakan diterima dan mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2013) dan Pawestriningtyas (2016).

Pembahasan Hasil Hipotesis 5

Pengujian hipotesis 5 memperoleh hasil bahwa variabel *assurance* menghasilkan t_{hitung} sebesar 3,759 dan t_{tabel} sebesar 1,9845, maka dinyatakan, bahwa ($3,759 > 1,9845$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan, bahwa variabel *assurance* secara parsial **berpengaruh signifikan** terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang. Hipotesis 5 dinyatakan diterima dan mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2013) dan Pawestriningtyas (2016).

Pembahasan Hasil Hipotesis 6

Pengujian hipotesis 6 memperoleh hasil bahwa variabel *emphaty* menghasilkan t_{hitung} sebesar 7,478 dan t_{tabel} sebesar 1,9845, maka dinyatakan bahwa ($7,478 > 1,9845$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan, bahwa variabel *emphaty* secara parsial **berpengaruh signifikan** terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang. Hipotesis 6 dinyatakan diterima dan mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2013) dan Pawestriningtyas (2016).

PENUTUP

Kesimpulan

Sebagaimana masalah dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan apakah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes baik secara parsial maupun simultan.

Setelah dilakukan penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes. Secara simultan variabel kualitas layanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes.

Hambatan

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini terdapat keterbatasan, adapun keterbatasan tersebut antara lain :

1. Hasil dari uji koefisien determinasi hanya sebesar 77,5% sehingga menunjukkan masih ada 22,5% variabel independen yang belum dijelaskan pada penelitian ini.
2. Keterbatasan tempat penelitian, sehingga penelitian ini hanya dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang.

Saran

Saran untuk penelitian mendatang adalah sebagai berikut:

1. Sehubungan dengan terbatasnya variabel independen yang digunakan, disarankan agar penelitian yang selanjutnya menggunakan variabel-variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes misalnya loyalitas nasabah.
2. Penelitian selanjutnya hendaknya dilakukan tidak hanya pada satu objek agar hasilnya dapat dilihat seberapa besar pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dari kedua objek tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Analisdaily. 2017. Nasabah BRI Keluhkan Pelayanan Pegawai.
<http://m.analisdaily.com/read/nasabah-bri-keluhkan-pelayananpegawai/343263/2017/05/03> (25 Januari 2018)

- Ashiva, Dita Laila. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Atas Kualitas Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Ngesrep Semarang*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis 2015 Universitas Diponegoro. Vol. 4. No. 4.
- Aprilya, Viona. 2013. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang*. Jurnal Ekonomi Universitas Negeri Padang 2013.
- Bank Indonesia. 1998. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Dibyantoro, dkk. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara*. Jurnal Ilmiah Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Kasmir. 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kompas. 2018. *Uang Tabungan 16 Nasabah BRI Hilang Secara Misterius*. <https://regional.kompas.com/read/2018/03/12/16172701/uang-tabungan-16-nasabah-bri-hilang-secara-misterius> (10 April 2018).
- Kompasiana. 2017. *BRI, Kembalikan Uang Saya yang Hilang di ATM!*. https://www.kompasiana.com/jhonmiduk/bri-kembalikan-uang-saya-yang-hilang-di-atm_58775b474f97735e1329fc2d (10 April 2018).
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pearson Education Asia Pte. Ltd dan PT Prenhallindo.
- dan Kevin Lanne Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Jakarta Edisi Kedua Belas Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks*.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mediaindonesia. 2017. *Sistem Digital Sempat Lumpuh, BRI Minta Maaf*. <http://mediaindonesia.com/news/read/111296/sistem-digital-sempat-lumpuh-bri-minta-maaf/2017-07-03> (10 April 2018).
- Narbuko dan Achmadi. 2016. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Penerbit Gahlia Indonesia.
- Pawestriningtyas, Nining Catur. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya. Vol. 32 No 2.

- Puspitasari, Fitria. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Peripheral terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Undip Semarang)*. Jurnal Ekonomika dan Bisnis 2013 Universitas Diponegoro.
- Ramadhan, Muhammad Gilang. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris Pada Nasabah PT. BPR Sabar Artha Prima. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Saputri, Novita 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda Unit Sangasanga*. Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman. Vol. 1 No. 3.
- Sujarweni, V Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Winata, Made Mardhi dan Ekawati. 2013. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam*. Jurnal Ekonomi Universitas Udayana. Vol. 2 No. 4.
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.