

## **Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. BPR KBU Tanjung Morawa**

**Ririn Selvia Purba, Husni Mubarak**

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma

Program studi Manajemen perusahaan, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen

[ririnselvia1212@gmail.com](mailto:ririnselvia1212@gmail.com), [Husnimubarak72@gmail.com](mailto:Husnimubarak72@gmail.com)

**Abstrak**, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. BPR KBU Tanjung Morawa. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Sampel yang dipilih merupakan pelanggan aktif periode bulan juni 2018 sebanyak 187 orang, pengambilan sampel menggunakan *Random Sampling* yaitu tehnik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel. Analisis menggunakan uji Regresi linier sederhana, pengujian hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan Uji Persial (uji t), sedangkan pengolahan data menggunakan SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang terdiri dari keandalan, bukti fisik, ketanggapan, jaminan, perhatian mempengaruhi kepuasan nasabah PT. BPR KBU Tanjung Morawa. Hal ini tersebut dapat memberikan masukan bagi manajemen untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, kemampuan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta membuat produk yang inovatif sesuai dengan harapan pelanggan.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kepuasan dan Pelanggan

### **Pendahuluan**

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Konsumen akan merasa kurang atau tidak puas, apabila disarankannya bahwa kinerja berada dibawah harapan. Apabila kinerja yang dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan merupakan bagian terpenting dari upaya pencapaian kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah pelayanan. Pelayanan adalah perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan konsumen demi tercapainya kepuasan. Bagi suatu perusahaan, kualitas pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu perusahaan. Sehingga dalam suatu perusahaan pelayanan sangatlah penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra Rizky Pratama (2014) yang berjudul pengaruh kualitas layanan islami terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BNK BRI Syariah Surabaya. Hasil penelitian menyatakan kualitas pelayanan islami mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BANK BRI Syariah Surabaya. Penelitian yang dilakukan oleh Tumangkeng Gerardo Andrew (2013) yang berjudul kualitas produk suku

bunga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KPR BANK BTN cabang Manado, hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas produk, suku bunga, dan kualitas layanan, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada KPR BANK BTN cabang Manado.

Penelitian ini dilakukan pada PT BPR KBU, salah satu Kantor Pusat yang beralamat di Tanjung Morawa Jl. Pajak impres No. 71. Yang berfokus pada bidang keuangan mikro. PT BPR KBU ini berdiri sejak tanggal 28 Oktober 1992 dan sudah memiliki 1 cabang BPR KBU dan 1 Kantor Kas BPR KBU. BPR KBU merupakan singkatan dari Bank Perkreditan Rakyat Karyabhakti Ugahari, adapun tujuan pendirian PT BPR Karyabhakti Ugahari ini untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil melalui pengembangan usaha kecil, mikro dan menengah baik yang ada disekitar Tanjung Morawa maupun Deli Serdang secara umum.

PT. BPR KBU Kantor pusat Tanjung Morawa merupakan salah satu lembaga keuangan bank yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah, akan tetapi pelayanan yang diberikan oleh CS (*customer service*) PT. BPR KBU belum maksimal hal ini dapat dilihat nomor antrian nasabah yang datang ke PT. BPR KBU Tanjung Morawa belum ada dan masih terdapat nasabah yang tidak beraturan saat mengadakan realisasi atau pembayaran kredit simpan pinjaman di PT. BPR KBU Tanjung Morawa.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. BPR KBU (Bank Perkreditan Rakyat Karyabhakti Ugahari) Kantor Pusat Tanjung Morawa yang dilaksanakan pada bulan Mei 2018 sampai September 2018. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini berupa penyebaran kuesioner kepada nasabah PT. BPR KBU Kantor Pusat Tanjung Morawa. Sumber data yang peneliti gunakan adalah data internal dan data eksternal. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumentasi, kuesioner dan observasi.

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BPR KBU Kantor Pusat Tanjung Morawa priode Juni 2018 berjumlah 350 orang. Tehnik *sampling* yang digunakan adalah *random sampling*. Rendom sampling adalah tehnik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada anggota yang ada dalam satu populasi untuk dijadikan sampel.

Metode analisis adata yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, sedangkan model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **Hasil uji validitas dan reabilitas**

Tabel 1. Validitas instrument variabel Peayanan (X)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	rhitung	Rtabel	
Pelayanan 1	0.358	0.143	Valid

Pelayanan 2	0.275		Valid
Pelayanan 3	0.324		Valid
Pelayanan 4	0.267		Valid
Pelayanan 5	0.273		Valid
Pelayanan 6	0.268		Valid
Pelayanan 7	0.326		Valid
Pelayanan 8	0.406		Valid
Pelayanan 9	0.246		Valid
Pelayanan 10	0.307		Valid

Dari tabel 1 terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrumen variabel pelayanan (y) memiliki nilai r-hitung > 0.143, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrumen pernyataan dari variabel pelayanan yang digunakan valid.

Tabel 2. Validitas instrumen variabel kepuasan pelanggan (Y)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	rhitung	rtabel	
Kepuasan Pelanggan 1	0.176	0.143	Valid
Kepuasan Pelanggan 2	0.256		Valid
Kepuasan Pelanggan 3	0.341		Valid
Kepuasan Pelanggan 4	0.407		Valid
Kepuasan Pelanggan 5	0.379		Valid
Kepuasan Pelanggan 6	0.318		Valid
Kepuasan Pelanggan 7	0.253		Valid
Kepuasan Pelanggan 8	0.326		Valid
Kepuasan Pelanggan 9	0.185		Valid
Kepuasan Pelanggan 10	0.144		Valid

Dari tabel 2 terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrumen variabel kepuasan pelanggan (y) memiliki nilai r-hitung > 0.143, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrumen pernyataan dari variabel kepuasan pelanggan yang digunakan valid.

Tabel 3. Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alfa	Kesimpulan
1	Pelayanan (X)	0.637	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	0.602	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Crombach's Alfa* seluruh variabel lebih besar dari 0.4, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian ini dikatakan reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,766	2,456		4,790	,000
	,657	,060	,627	10,952	,000

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan pengujian diatas, maka diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 11.766 + 0,657X$$

Pada model regresi linear sederhana diperoleh nilai konstanta kepuasan pelanggan sebesar 11.766 artinya jika nilai variabel bebas (X) nilainya 0, maka variabel terikat (Y) nilainya sebesar 11.766. Koefisien regresi masing-masing variabel bebas bernilai positif, artinya kepuasan pelanggan pada PT. BPR KBU dapat dipengaruhi oleh faktor pelayanan.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( R<sup>2</sup> )

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,627 <sup>a</sup>	,393	,390	2,468

a. Predictors: (Constant), pelayanan

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0.393 atau 39.3% menunjukkan bahwa variabel pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan pelanggan PT. BPR KBU, sedangkan sisanya 60.7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,766	2,456		4,790	,000
	,657	,060	,627	10,952	,000

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan pada Tabel 4.10 tersebut dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari pelayanan (X) adalah 0.000 nilai ini lebih kecil dari nilai alfabanya yang sebesar 0.05. Dengan

demikian dapat dinyatakan bahwa pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. BPR KBU Tanjung Morawa.

### **Pembahasan**

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan pelanggan di PT. BPR BKBU, ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0.393 atau 39.3%, sedangkan sisanya sebesar 60.7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijayanto Kusuma (2015) yang berjudul pengaruh pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian lainnya yang diteliti oleh Riswandhi Ismail (2014) yang berjudul pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah sebagai prediktor dalam meningkatkan loyalitas nasabah, hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh langsung antara kualitas layanan, kualitas produk, terhadap kepuasan nasabah secara positif dan signifikan. Hasil penelitian lainnya yang berpengaruh adalah penelitian Rastini *et al* (2016) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah BANK Mandiri cabang Veteran Denpasar Bali, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian lainnya yang berpengaruh adalah hasil penelitian Putra *et al* (2014) yang berjudul pengaruh kualitas layanan terhadap islami terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas nasabah BNK BRI Syariah Surabaya, hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan islami mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BANK BRI Syariah Surabaya. Hasil penelitian yang berpengaruh lainnya adalah penelitian Tumangkeng *at al* (2013) yang berjudul pengaruh kualitas produk, suku bunga dan kualitas pengaruhnya pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KPR BANK BTN cabang Manado, hasil penelitian menyatakan kualitas produk dan kualitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan KPR BANK BTN. Hasil penelitian lainnya adalah penelitian Tumbuan *et al* (2014) yang berjudul kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah BANK BRI cabang Manado, hasil penelitian menyatakan secara simultan kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BANK BRI cabang Manado.

### **Daftar Pustaka**

- Haryono, N., & Octavia, R. (2014). Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. INDEPT 4(1) 1-27.
- Kevin, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahter Tours & Travel. 1(3), 383-387.
- Lasander, C. (2015). Citra merek, kualitas produk dan promosi pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada makanan tradisional. EMBA 1(3), 284-293.
- Putra, R. P. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya, JESTT. 1 (9), 622-635.

- Pontoh, M., Kawaet, L., & Tumbuan, W. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado, *Jurnal EMBA*. 2 (3), 285-297.
- Pramana, G.Y., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali, *Jurnal Manajemen Unud*. 5 (1), 706-733.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategi Bank Di Era Global*. Jakarta. Prenadamedia Group.
- Tumangkeng, G. A. (2013). Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR BANK BTN Cababg Manado, *Jurnal EMBA*. 1 (4), 78-85.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BANK, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. 17 (1), 38-45.