

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PT BANK BRI KANTOR UNIT KLANDASAN BALIKPAPAN)**

**Mutia Khairunisa<sup>\*1</sup>, Ida Suriana<sup>2</sup>, Dito Rozaqi Arazy<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

<sup>2</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

<sup>3</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

mutiakhairunnisa2001@gmail.com

**ABSTRACT**

*This research has a purpose, namely to determine the effect of Service Quality, Product Quality and Customer Trust on Customer Satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia Klandasan Unit Balikpapan Office. The type of research used is a quantitative method with data collection techniques, namely through questionnaires, literature studies. The sample in this research were 300 people who were registered as customers at PT Bank Rakyat Indonesia Klandasan Unit Office. Based on the results of the research, it can be seen that the variables of Service Quality, Product Quality and Customer Trust have a simultaneous effect on Customer Satisfaction. The service quality variable has a partial effect on customer satisfaction. As for the Product Quality variable, it has no partial effect on Customer Satisfaction. As for the variable Customer Trust has a partial effect on Customer Satisfaction. In this case, customer satisfaction is the main priority in this research because of the increasingly fierce competition between one company and another. One way to create Customer Satisfaction is to improve Service Quality, Product Quality and Customer Trust.*

**Keywords:** *Service Quality, Product Quality, Customer Trust and Customer Satisfaction*

**ABSTRAK**

Penelitian ini memiliki tujuan yakni untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Klandasan Balikpapan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yakni melalui kuesioner, studi kepustakaan. Sampel dalam penelitian ini yakni 300 orang yang terdaftar sebagai nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Klandasan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah. Pada variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah. Adapun pada variabel Kualitas Produk tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah. Adapun pada variabel Kepercayaan Nasabah berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah. Dalam hal ini, Kepuasan Nasabah menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan satu dengan perusahaan yang lain. Salah satu cara untuk menciptakan Kepuasan Nasabah adalah dengan meningkatkan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah.

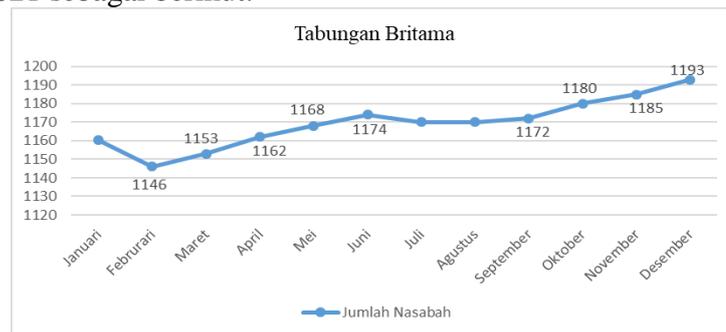
**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan Nasabah dan Kepuasan Nasabah.

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Pada Tahun 2020 kondisi ekonomi dunia mengalami penyusutan atau terkontraksi karena adanya pandemi *Corona Virus Disease (Covid - 19)*. Khususnya negara Indonesia yang juga mengalami keterpurukan kondisi ekonomi yang mencapai minus 2,07 % (CNBCIndonesia.com, 2021). Untuk melewati pandemi *Covid - 19* pemerintah melakukan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM). Berlaluinya pandemi *Covid - 19* membuat kondisi ekonomi Indonesia saat ini, mengalami pertumbuhan yang cukup baik, salah satu faktor ialah adanya peningkatan realisasi investasi akibat perubahan perizinan atau reformasi (Kontan.co.id, 2021).

Selama masa pandemi, Bank Rakyat Indonesia terus beroperasi dan berinovasi dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik dan produk yang terpercaya. Salah satu pelayanan dari Bank Rakyat Indonesia kantor unit klandasan yaitu melakukan pengecekan suhu tubuh kepada setiap nasabah, dan meminta nasabah untuk mencuci tangan sebelum memasuki bank. Adapun karyawan yang selalu melakukan jaga jarak kepada nasabah ketika bertransaksi untuk mengurangi penyebaran *Covid - 19*. Pada tahun 2021 merupakan tahun yang berat bagi para pelaku usaha UMKM (Usaha mikro, kecil, dan menengah) karena aktivitas ekonomi yang dikurangi melalui *lockdown* (Catriana, 2021). Hal ini juga berdampak pada perbankan di Indonesia khususnya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang juga mengalami ketidakseimbangan pada sisi *Funding* dan *Lending*. Bersama dengan itu Bank Rakyat Indonesia kantor unit klandasan mengalami naik dan turunnya pada pengguna Tabungan Britama di tahun 2021. Berikut ini merupakan gambar pengguna Tabungan Britama 2021 sebagai berikut:



**Gambar 1.1 Jumlah Nasabah Britama**

Sumber: Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Klandasan (2022)

Pada bulan Januari sampai dengan bulan Desember pengguna tabungan britama 2021 memiliki persentase sebesar 9,3%. Hal ini disebabkan adanya kenaikan pada bulan Maret sampai dengan bulan Desember yang cukup signifikan pada pengguna tabungan britama. Selain itu, pada bulan Oktober sampai dengan bulan Desember BRI melakukan sebuah *event* britama *festival*. Di mana calon nasabah yang ingin mengikuti Britama *festival* diwajibkan untuk memiliki tabungan britama. Hal ini memberikan lonjakan pengguna tabungan britama di tahun 2021. Adanya fluktuasi yang disebabkan pandemi *Covid - 19*, membuat bank BRI harus beroperasi dan berinovasi untuk mempertahankan Kepuasan Nasabah. Dimana Bank BRI harus memberikan pelayanan yang baik dan produk yang dapat menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Berlandaskan latar belakang, fenomena dan penelitian terdahulu yang memiliki kesenjangan atas hasil dari penelitian yang telah di paparkan. Maka dengan adanya kesenjangan dari hasil penelitian terdahulu menjadi bahasan yang menarik untuk diteliti lebih lanjut mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah yang akan tertuang dalam suatu karya ilmiah berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Klandasan Balikpapan”.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk tabungan britama dan Kepercayaan Nasabah secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah?
2. Apakah Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah?
3. Apakah Kualitas Produk secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah?
4. Apakah Kepercayaan Nasabah secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah?

## 1.3 Tujuan Penelitian

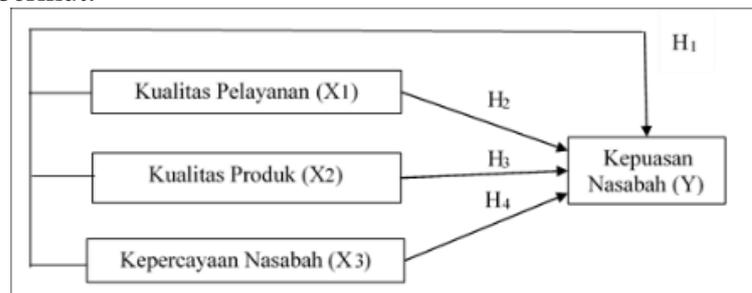
1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah
4. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah.

## 1.4 Penelitian Terdahulu

Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Zulkarnain (2020) menyampaikan bahwa, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dikarenakan semakin berkualitas suatu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi Kepuasan Nasabah yang dapat dicapai. Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Hariadji (2018) menyampaikan bahwa, Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dikarenakan semakin puas nasabah dalam mengonsumsi suatu produk maka dapat dikatakan semakin berkualitas suatu produk tersebut. Adapun penelitian lain yang sejalan ialah penelitian dari Nurdin (2020) menyatakan bahwa, Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Ayuningtyas (2021) menyampaikan bahwa, Kepercayaan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dikarenakan perusahaan selalu memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah tanpa membedakan status sosial. Hal ini akan menumbuhkan rasa Kepercayaan Nasabah terhadap perusahaan.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan pustaka dan diperkuat oleh adanya penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel pada penelitian ini. Dibawah ini merupakan gambaran kerangka berpikir sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

Sumber: Penulis (2022)

## 1.6 Hipotesis Penelitian

- H1:** Diduga pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah.
- H2:** Diduga pengaruh secara parsial Kualitas Pelayanan positif terhadap Kepuasan Nasabah.
- H3:** Diduga pengaruh secara parsial Kualitas Produk positif terhadap Kepuasan Nasabah.
- H4:** Diduga pengaruh secara parsial Kepercayaan Nasabah positif terhadap Kepuasan Nasabah.

## 2. Metodologi

### 2.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang digunakan peneliti di PT Bank Rakyat Indonesia kantor unit Klandasan Balikpapan yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman, Cemara Rindang No.34 Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Waktu yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan

penelitian ini adalah selama lima bulan yakni semenjak bulan Januari sampai dengan bulan Juli.

## 2.2 Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Pada penelitian ini menggunakan jenis data Primer. Metode pengambilan data yang digunakan oleh peneliti ialah dari hasil kuesioner atau angket yang didapatkan dari para responden mengenai topik penelitian sebagai data primer. Populasi adalah jumlah nasabah tabungan britama PT Bank Rakyat Indonesia kantor unit Klandasan Balikpapan periode 2021. Peneliti mendapatkan jumlah populasi sebanyak 1.193 nasabah. Penulis menggunakan sampel penelitian dengan rumus *slovin* dengan tingkat kesalahan sampel 5%. Sehingga diperoleh sebesar 300 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu dari hasil kuesioner yang diperoleh oleh peneliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti ialah teknik *purposive* sampling.

## 2.3 Metode Analisis Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019: 15), metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data penelitian yang telah diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistics 26*.

### 1) Uji Instrumen

Uji instrumen digunakan apabila pengumpulan data dengan teknik kuesioner. Pengujian ini dilakukan untuk meyakinkan kuesioner yang akan disusun sebaik mungkin, pengujian Instrumen dilakukan dengan dua alat pengujian diantaranya:

#### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2018: 51). Pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner akan dikatakan valid atau sah apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka butir pertanyaan pada setiap variabel penelitian dinyatakan valid. Apabila nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka butir pertanyaan pada setiap variabel penelitian dinyatakan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat ukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* jika jawaban seseorang terhadap pernyataan ialah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018: 45). Suatu variabel akan dikatakan *reliabel* jika nilai *Cronbach Alpha* minimal 0,7.

### 2) Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2018: 177), uji asumsi klasik perlu digunakan agar modal regresi yang diperoleh memberikan hasil yang akurat dan hasil yang baik. Dibawah ini terdapat beberapa uji asumsi klasik sebagai berikut:

#### a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018: 178), Uji Normalitas merupakan uji yang bertujuan untuk melihat formalitas residual yaitu dengan memperhatikan grafik histogram dan membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dibawah ini merupakan beberapa kriteria pengujian *klomogorov smirnov* (K-S) yang akan dipakai sebagai berikut:

- a) Jika nilai K-S  $>$  0,05 dinyatakan data berdistribusi normal.
- b) Jika nilai K-S  $<$  0,05 dinyatakan data tidak berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018: 107), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen). Dalam Hal ini, peneliti mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya VIF yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance*  $<$  0,10 atau sama dengan nilai VIF  $<$  10.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018: 138), Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual dalam model regresi dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Di bawah ini merupakan beberapa ketentuan dari uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

- a) Jika nilai Sig variabel independen lebih kecil dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika nilai sig variabel independen lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3) Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2018: 179), Uji Koefisien Determinasi (*Goodness of fit*) merupakan suatu ukuran penting dalam regresi. Tujuan uji koefisien determinasi adalah untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai determinasi ( $R^2$ ) yang kecil artinya kemampuan variabel - variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas dan begitu juga sebaliknya.

### 4) Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (2018: 95), analisis regresi linier berganda merupakan ketergantungan variabel dependen (Terikat) dengan satu atau lebih variabel independen bebas. Analisis regresi linear berganda pada penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yang akan diuji dengan menggunakan *level of significant* Sebesar 5%. Dibawah ini merupakan persamaan regresi linier berganda yang akan digunakan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 (X1) + \beta_2 (X2) + \beta_3 (X3) + e$$

Sumber: Wiratna (2019: 227)

### 5) Uji F

Menurut Ghozali (2018: 179), uji simultan atau uji pengaruh bersama-sama (*Joint*) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Berikut ini merupakan kriteria uji F sebagai berikut:

- a) Jika F hitung > F tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Jika F hitung < F tabel maka H0 diterima dan H1 ditolak yang berarti bahwa variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### 6) Uji t

Menurut Ghozali (2018: 179), uji parsial (t) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut ini merupakan kriteria uji t sebagai berikut:

- a) Apabila nilai signifikansi < 0,05 dan t Hitung < t Tabel maka, H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Apabila nilai signifikansi > 0,05 dan t Hitung > t Tabel maka, H0 diterima dan H1 ditolak. Artinya variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 1) Hasil Uji

- a. Uji Instrumen

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas

No	Kode Variabel		r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	X1	0,568	0,113	VALID
		X2	0,513	0,113	VALID
		X3	0,506	0,113	VALID
		X4	0,429	0,113	VALID
		X5	0,662	0,113	VALID
		X6	0,560	0,113	VALID
		X7	0,604	0,113	VALID
		X8	0,617	0,113	VALID
		X9	0,437	0,113	VALID
		X10	0,668	0,113	VALID
2.	Kualitas Produk (X2)	X1	0,601	0,113	VALID
		X2	0,638	0,113	VALID
		X3	0,546	0,113	VALID
		X4	0,636	0,113	VALID
		X5	0,739	0,113	VALID
		X6	0,691	0,113	VALID
		X7	0,591	0,113	VALID
		X8	0,639	0,113	VALID
3.	Kepercayaan Nasabah (X3)	X1	0,659	0,113	VALID
		X2	0,672	0,113	VALID
		X3	0,716	0,113	VALID
		X4	0,610	0,113	VALID
		X5	0,816	0,113	VALID
4.	Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,725	0,113	VALID
		Y2	0,675	0,113	VALID
		Y3	0,666	0,113	VALID
		Y4	0,807	0,113	VALID
		Y5	0,831	0,113	VALID

Sumber: Data Diolah Penulis (2022)

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,732	Reliabel
Kualitas Produk	0,789	Reliabel
Kepercayaan Nasabah	0,733	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,796	Reliabel

Sumber: Data Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan dalam semua variabel memiliki nilai r Hitung > r Tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan butir indikator yang digunakan dalam penelitian ini dalam lolos uji validitas atau dinyatakan valid. Adapun hasil pengujian reliabilitas pada tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa, nilai *Cronbach Alpha* pada variabel independen memiliki nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,7 dan pada variabel dependen memiliki nilai 0,796 > 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan *reliabel*.

b. Uji Normalitas

Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
N	300
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200c,d

Sumber: Data Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikan residual (*2-tailed*) pada pengujian normalitas dengan uji klmogrov smirnov memperoleh nilai signifikan sebesar 0,200 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji atau model regresi memiliki distribusi normal.

c. Uji Multikolinieritas

Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>		
Unstandardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,976	1,024
Kualitas Produk	0,981	1,019
Kepercayaan Nasabah	0,962	1,040

Sumber: Data Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa hasil uji multikolinieritas menunjukkan pada variabel bebas atau independent memiliki nilai *tolerance* > 0,10 selain itu, pada uji multikolinieritas dengan melihat nilai VIF yang diperoleh ketiga variabel independent memiliki nilai VIF <10. Hal ini menunjukkan bahwa pada semua variabel bebas tidak mengalami multikolinieritas

d. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>	
Model	Sig.
(Constant)	0,218
Kualitas Pelayanan	0,082
Kualitas Produk	0,067
Kepercayaan Nasabah	0,895

Sumber: Data Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan pada tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa, nilai signifikansi independen memperoleh nilai signifikan lebih dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas atau bisa dikatakan penelitian ini mengalami homokedastisitas.

e. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>
<i>Adjusted R Square</i>
0,203

Sumber: Data Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan pada tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa, koefisien determinasi memiliki nilai *R square* sebesar 0,203 maka dapat dikatakan bahwa 20,3% Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variabel independen

f. Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 4. 7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>	
Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>
(Constant)	7,365
Kualitas Pelayanan	0,317
Kualitas Produk	-0,070
Kepercayaan Nasabah	0,155

Sumber: Data Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan data hasil yang telah diperoleh pada tabel 4.7, maka dapat dibuat persamaan rumus regresi sebagai berikut:

$$Y = 7,365 + 0,317 X_1 - 0,070 X_2 + 0,155$$

g. Uji F

**Tabel 4. 8 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>		
Model	F	Sig.
<i>Regression</i>	26,399	,000 <sup>b</sup>
Residual		
Total		

Sumber: Data Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan dari hasil uji F dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 26,399. Adapun pada F tabel dalam penelitian ini menggunakan rumus (df1 = k-1), dalam penelitian ini jumlah

variabel independen sebanyak 3 variabel dan 1 variabel dependen. Sehingga diperoleh ( $df_1 = 4-1=3$ ) dan ( $df_2 = n-k$ ) yang dimana  $n$  adalah jumlah sampel sebanyak 300 responden Sehingga diperoleh ( $df_2 = 300-3=297$ ). Kemudian ditemukan dalam tabel distribusi nilai F tabel sebesar 2,64. Sehingga dapat disimpulkan  $26,399 > 2,64$  dan probabilitas signifikan pada penelitian ini  $0,000 < 0,005$ . Sehingga, dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Nasabah berpengaruh simultan terhadap Kepuasan Nasabah.

h. Uji t

Tabel 4. 9 Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	2,992	0,003
	Kualitas Pelayanan	8,008	0,000
	Kualitas Produk	-1,723	0,086
	Kepercayaan Nasabah	2,237	0,026

Sumber: Data Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan tabel 4.9, untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel Independen secara parsial terhadap variabel Dependen adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa t Hitung dari variabel Kualitas Pelayanan sebesar 8,008. Sedangkan t Tabel dapat dihitung ( $\alpha = 0,05$ ) dengan  $df = n-k-1$  menjadi  $df = 300-3-1 = 296$ , dan di dapat nilai t Tabel sebesar 1,968. Sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa t Hitung  $>$  t Tabel didapat dari  $8,008 > 1,968$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dalam hal ini, Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Klandasan Balikpapan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  **diterima**.
2. Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa t Hitung dari variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ) sebesar -1,723. Sedangkan t Tabel dapat dihitung ( $\alpha = 0,05$ ) dengan  $df = n-k-1$  menjadi  $df = 300-3-1 = 296$ , dan di dapat nilai t Tabel sebesar 1,968. Sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa t Hitung  $<$  t Tabel didapat dari  $-1,723 < 1,968$  dan nilai signifikan  $0,086 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  **diterima** dan  $H_1$  ditolak. Dengan demikian, Kualitas Produk secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Klandasan Balikpapan.
3. Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa t Hitung dari variabel Kepercayaan Nasabah ( $X_3$ ) sebesar 2,237. Sedangkan t Tabel dapat dihitung ( $\alpha = 0,05$ ) dengan  $df = n-k-1$  menjadi  $df = 300-3-1 = 296$ , dan di dapat nilai t Tabel sebesar 1,968. Sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa t Hitung  $<$  t Tabel didapat dari  $2,373 > 1,968$  dan nilai signifikan  $0,026 < 0,05$ . Dalam hal ini, Kepercayaan Nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Klandasan Balikpapan. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  **diterima**.

## 2) Pembahasan

- a) Berdasarkan hasil yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa hipotesis pertama dapat **diterima**. Hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Salah satu hal yang mempengaruhi secara bersama-sama Kualitas Pelayanan yang baik yang diberikan bank BRI kantor unit Klandasan Balikpapan kepada nasabah dan Kualitas Produk dengan standar ukur yang diberikan kepada nasabah telah memberikan Kepercayaan Nasabah kepada bank BRI Kantor unit klandasan Balikpapan. Kepercayaan Nasabah ini membuat perasaan nasabah menjadi senang atau merasa puas akan pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh Bank BRI kantor unit

landasan Balikpapan. Dari ketiga variabel bebas menunjukkan bahwa bank memiliki tingkat Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah yang baik dalam memberikan Kepuasan Nasabah.

- b) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bahwa hipotesis kedua dapat **diterima**. Hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BRI Kantor unit Klandasan Balikpapan. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut sangat baik dan telah sesuai dengan ekspektasi nasabah sehingga dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah yang tinggi, maka PT Bank Rakyat Indonesia Kantor unit Klandasan Balikpapan harus mempertahankan Kualitas Pelayanan dengan memberikan pengawasan kepada karyawan bank untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan ini akan menjaga rasa Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor unit Klandasan Balikpapan.
- c) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pengujian Hipotesis ketiga tidak dapat diterima atau **ditolak**. Hasil penelitian yang dilakukan pada variabel Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor unit Klandasan Balikpapan. Kualitas produk sangat berhubungan dengan Kepuasan Nasabah, karena kualitas suatu produk adalah penelitian yang subjektif oleh nasabah. Penelitian ini ditentukan oleh persepsi yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh nasabah terhadap produk tersebut. Dalam penelitian ini, Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, dikarenakan adanya beberapa faktor luar yang menghambat Kualitas Produk sehingga variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa hasil penelitian sejalan dengan *attribution theory*. Teori ini menyatakan bahwa pada indikator *Controllability* untuk mengetahui penyebab tersebut berada dalam kendali ataukah di hambat oleh faktor luar yang tidak dapat dipengaruhi. Kualitas produk dalam memberikan Kepuasan Nasabah di hambat oleh beberapa faktor diantaranya seperti harga, faktor situasi dan faktor pribadi dari nasabah. Dalam hal ini, Kualitas Produk pada tabungan Britama terhambat oleh faktor lain yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah.
- d) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa pengujian hipotesis keempat yang diajukan dapat **diterima**. Hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel Kepercayaan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BRI Kantor unit Klandasan Balikpapan. Kepercayaan Nasabah dipandang sebagai suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan. Apabila bank tersebut telah menumbuhkan serta mempertahankan rasa percaya dari pihak nasabah maka hal ini akan meningkatkan Kepuasan Nasabah. Adapun pada nasabah PT Bank BRI Kantor unit klandasan Balikpapan yakin bahwa bank tersebut mempunyai kemampuan dalam menyediakan dan melayani apa yang menjadi kebutuhan transaksi dari nasabah. Semakin tinggi kemampuan pihak nasabah PT Bank BRI Kantor unit klandasan Balikpapan dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah maka rasa percaya nasabah pada bank nasabah PT Bank BRI Kantor unit klandasan Balikpapan juga akan semakin meningkat.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

- a. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia kantor unit Klandasan Balikpapan.
- b. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia kantor unit Klandasan Balikpapan.
- c. Kualitas Produk secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia kantor unit Klandasan Balikpapan.

- d. Kepercayaan Nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia kantor unit Klandasan Balikpapan.

## 5. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Saran untuk perusahaan, PT Bank Rakyat Indonesia kantor unit klandasan Balikpapan untuk terus berinovasi dan meningkatkan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Produk yang diberikan kepada nasabah untuk menciptakan Kepuasan Nasabah.
- b. Saran untuk peneliti selanjutnya, Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah variabel penelitian lainnya, agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas mengenai Kepuasan Nasabah.

## 6. Ucapan Terima Kasih

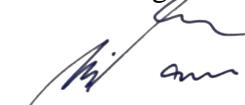
Peneliti menyadari bahwa penyelesaian Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada ibu Ida Suriana selaku pembimbing satu dan bapak Dito Rozaqi Arazy selaku pembimbing dua dan seluruh dosen Politeknik Negeri Balikpapan.

## Daftar Pustaka

- Ayuningtyas, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang ), Manajemen, 11(1).
- Catriana, E. (2021). Kaleidoskop 2021: Tahun Penuh Harapan Bagi UMKM, Kompas.com. Tersedia pada: <https://money.kompas.com/read/2021/12/29/114430626/kaleidoskop-2021-tahun-penuh-harapan-bagi-pelaku-umkm?page=all> (Diakses: 22 Maret 2022).
- Ghozali, P. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Undip.
- Hariadji, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah, Ekonomi Manajemen Bisnis, 1(15), hal. 20–24.
- Nurdin, N. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu ), Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah, 2(1).
- Bri.co.id (2022). PT. Bank Rakyat Indonesia. Tersedia pada: <https://bri.co.id/britama> (Diakses: 20 Maret 2022).
- Purwanti, T. (2021). Sempat Hancur Lebur, Begini Kondisi Ekonomi RI Saat Ini!, cnbcindonesia.com. Tersedia pada: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20211209161543-4-298022/sempat-hancur-lebur-begini-kondisi-ekonomi-ri-saat-ini> (Diakses: 22 Maret 2022).
- Sugiyono, P. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Warouw, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Dana Raya Manado, Berkala Ilmiah Efisiensi, 21(04), hal. 57–67.
- Wiratna, S. (2019). Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Baru Press.
- Zulkarnain, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, Manajemen, Bisnis, 11(02), hal. 25–28.

Artikel ini telah direvisi dan disetujui oleh pembimbing 1&2:

Pembimbing I



**Ida Suriana, S.E., M.M**

NIP: 198902192014042001

Pembimbing II



**Dito Rozaqi Arazy, S.E., M.S.A**

NIK: 2021.90.002