

Tanggal Ujian : 31 Juli 2024

Tanggal Revisi: 08 Agustus 2024

Disetujui: 09 Agustus 2024

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH AGEN BRILINK DI KECAMATAN BALIKPAPAN BARAT

Arif Rahman Syahdinar<sup>\*1</sup>, Nurul Musfirah Khairiyah<sup>2</sup>, Hendra Sanjaya Kusno<sup>3</sup>

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

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

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

arifrsydinar@gmail.com

### ABSTRACT

*This study aims to analyse the effect of service quality on customer satisfaction of BRILink agents in West Balikpapan sub-district. The data analysis used is descriptive quantitative method with data collection technique through questionnaire. The sample in this research is 387 people as customers of BRILink Agent in West Balikpapan District. Based on the result of the research, it can be known that Tangible, Reliability, Responsive, Assurance and Emphaty variables simultaneously have significant effect on Customer Satisfaction. Meanwhile, the variables of Responsive, Assurance and Emphaty partially have significant effect on Customer Satisfaction. Meanwhile, the Tangible and Reliability variables partially have no effect on Customer Satisfaction. In this case, Customer Satisfaction is the top priority in this study because of the increasingly fierce competition between one company and another. One way to create customer satisfaction is to improve service quality in the form of Tangible, Reliability, Responsive, Assurance and Emphaty.*

*Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Agen BRILink di Kecamatan Balikpapan Barat. Analisis data yang digunakan yaitu metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian ini yaitu 387 orang sebagai nasabah Agen BRILink di Kecamatan Balikpapan Barat. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pada variabel *Tangible, Reliability, Responsive, Assurance* dan *Emphaty* secara simultan berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah. Adapun pada variabel *Responsive, Assurance* dan *Emphaty* secara parsial berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah. Sedangkan, pada variabel *Tangible* dan *Reliability* secara parsial tidak berpengaruh 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 yaitu dengan meningkatkan Kualitas Layanan berupa *Tangible, Reliability, Responsive, Assurance* dan *Emphaty*.

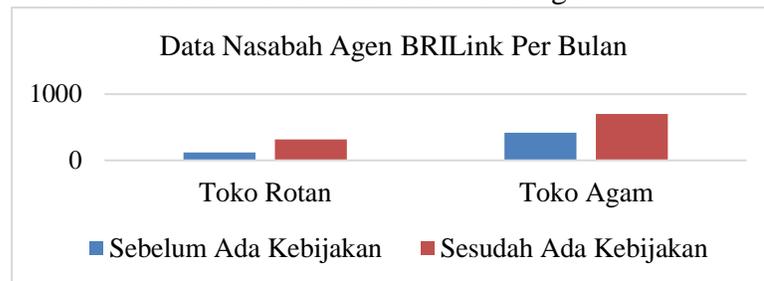
*Kata kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Pada era digital saat ini, layanan perbankan telah berkembang pesat dengan bantuan teknologi, menjadikannya lebih mudah bagi masyarakat untuk mengaksesnya. Penggunaan berbagai teknologi di bidang perbankan telah menghasilkan perubahan besar dalam industri ini (Ngamal dan Perajaka, 2022). Perkembangan era digital perbankan juga didorong oleh pandemi *COVID-19*. Meskipun aktivitas dan mobilitas mereka dibatasi, masyarakat akhirnya beradaptasi dan menggunakan *platform* digital untuk bertransaksi selama pandemi. Bahkan setelah pandemi berakhir, masyarakat masih menggunakan bank digital (Abubakar dan Handayani, 2022).

Banyak upaya yang telah dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan. Salah satunya yaitu dengan mengembangkan produk baru untuk membuat transaksi *online* lebih mudah dan lebih aman (Indrianto dan Kasim, 2023). Contohnya dengan menyediakan layanan produk BRILink yang memungkinkan nasabah berkolaborasi dengan masyarakat untuk memproses transaksi perbankan secara *real-time* melalui penggunaan *Mini ATM*. Dengan menggunakan BRILink, PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk menawarkan layanan keuangan digital dan elektronik kepada nasabah di seluruh desa dan di luar negeri. Konsep *fee sharing* ini sangat bermanfaat bagi non-nasabah dan nasabah yang tidak mendapatkan layanan administrasi dari bank. Layanan BRILink berlandas keagenan sudah diuji sejak 2013 dan pada pertengahan desember 2014 secara resmi diluncurkan (Marpaung, dkk 2022). Setelah peluncuran resmi layanan BRILink yang berbasis keagenan, beberapa agen BRILink telah didirikan di daerah-daerah tertentu di Kota Balikpapan, khususnya di Kecamatan Balikpapan Barat. Agen-agen BRILink tersebut adalah Toko Rotan dan Toko Agam.



**Gambar 1 Data Nasabah Agen BRILink Per Bulan**

Sumber: Data Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan gambar diatas, menunjukkan jumlah data nasabah Agen BRILink di Kecamatan Balikpapan Barat sebelum dan sesudah adanya kebijakan dimana nasabah tidak dapat melakukan transaksi melalui teller dikarenakan adanya kebijakan terkait penyetoran dengan nominal di bawah Rp 5 juta atau yang nilai transaksinya rendah atau *low value*. Cara yang dapat dilakukan yaitu salah satunya dengan menilai dan menentukan SERVQUAL, yang merupakan standar Kualitas Layanan yang dirasakan nasabah. Menurut teori Zeithaml, dkk (2017), dimensi Kualitas Layanan terbagi lima (5) yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance* dan *Empathy*. Berlandaskan latar belakang, fenomena dan penelitian terdahulu yang memiliki kesenjangan atas hasil yang telah di paparkan. Maka dengan adanya kesenjangan dari hasil penelitian terdahulu menjadi bahasan yang menarik untuk diteliti lebih lanjut yang akan tertuang dalam suatu karya ilmiah berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Agen BRILink di Kecamatan Balikpapan Barat”.

### 1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance* dan *Empathy* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah?
2. Apakah *Tangible* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah?
3. Apakah *Reliability* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah?

4. Apakah *Responsive* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah?
5. Apakah *Assurance* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah?
6. Apakah *Empathy* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah?

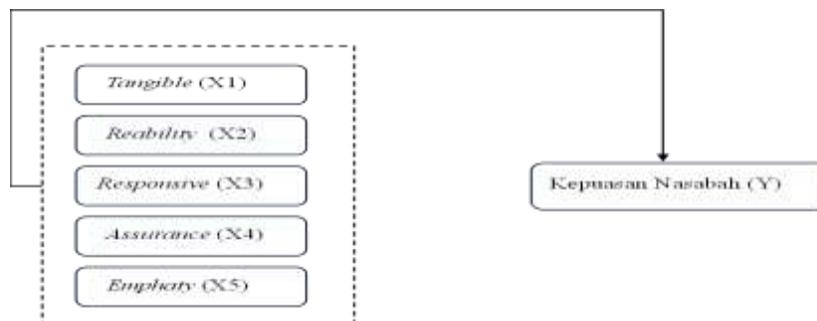
### 1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance* dan *Empathy* secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible* secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Reliability* secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Responsive* secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Empathy* secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah.

### 1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh D'Ornay (2021), menyatakan bahwa *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Penampilan fasilitas perusahaan, komunikasi yang baik dari karyawan, dan kondisi lingkungan sekitar merupakan wujud yang nyata dari layanan lebih baik dari sebelumnya yang diberikan perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Novira dkk (2020), yang menyatakan bahwa *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Ketika nasabah mendapatkan layanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang dijanjikan tanpa keterlambatan dari perusahaan, nasabah puas dengan layanan tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyapradana dkk (2020), menyatakan bahwa *Responsive* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Apabila nasabah mengharapkan perusahaan memberikan layanan yang cepat, akurat, mudah diakses, dan dapat memenuhi harapan nasabah artinya layanan telah memenuhi harapan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dkk (2019), yang menyatakan bahwa *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. *Assurance* membantu nasabah mengurangi keraguan nasabah tentang layanan yang diberikan perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Saripudin dkk (2021), yang menyatakan bahwa *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. *Empathy* membantu perusahaan memahami keperluan dan keinginan nasabah dengan memberikan layanan yang lebih personal dan sesuai kebutuhan nasabah.

### 1.5. Kerangka Pemikiran



**Gambar 2 Kerangka Pikir**

Sumber: Penulis (2024)

### 1.6. Hipotesis Penelitian

- H1.** Diduga pengaruh secara simultan *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance* dan *Empathy* secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah.
- H2.** Diduga pengaruh secara parsial *Tangible* secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah.
- H3.** Diduga pengaruh secara parsial *Reliability* secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah.
- H4.** Diduga pengaruh secara parsial *Responsive* secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah.
- H5.** Diduga pengaruh secara parsial *Assurance* secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah.
- H6.** Diduga pengaruh secara parsial *Empathy* secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah

## 2. Metodologi

### 2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Agen BRILink yang berada di Kecamatan Balikpapan Barat. Sedangkan untuk Waktu dan Jadwal Penelitian akan dilaksanakan dari bulan Januari 2024 sampai dengan selesai.

### 2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis data Primer. Metode pengambilan data yang digunakan oleh penulis yaitu dari hasil kuesioner atau angket yang didapatkan dari para responden mengenai topik penelitian sebagai data primer. Populasi adalah jumlah nasabah Agen BRILink di Kecamatan Balikpapan Barat. Penulis mendapatkan jumlah populasi sebanyak 12.200 nasabah. Penulis menggunakan sampel penelitian dengan rumus *slovin* dengan tingkat kesalahan sampel 5%. Sehingga diperoleh sebesar 387 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu dari hasil kuesioner yang diperoleh oleh penulis. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis yaitu teknik *random sampling*.

### 2.3. Metode Analisis Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Menurut Abdullah dkk (2021), Penelitian kuantitatif adalah penelitian sistematis tentang komponen dan fenomena serta hubungan antara mereka. Data penelitian yang telah diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan *software* IBM SPSS *Statistics* 27. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji t.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 1) Hasil

#### a. Uji Instrumen

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

No	Variabel		r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Tangible (Bukti Fisik)	X1	0,613	0,099	Valid
		X2	0,543	0,099	Valid
		X3	0,537	0,099	Valid
		X4	0,507	0,099	Valid
		X5	0,543	0,099	Valid
2	Reliability (Keandalan)	X1	0,574	0,099	Valid
		X2	0,563	0,099	Valid
		X3	0,543	0,099	Valid
		X4	0,509	0,099	Valid
		X5	0,553	0,099	Valid
3	Responsive (Daya Tanggap)	X1	0,553	0,099	Valid
		X2	0,554	0,099	Valid
		X3	0,528	0,099	Valid
		X4	0,620	0,099	Valid
		X5	0,552	0,099	Valid
4	Assurance (Jaminan)	X1	0,555	0,099	Valid
		X2	0,627	0,099	Valid
		X3	0,513	0,099	Valid
		X4	0,537	0,099	Valid
		X5	0,573	0,099	Valid
5	Empathy (Empati)	X1	0,612	0,099	Valid
		X2	0,601	0,099	Valid
		X3	0,599	0,099	Valid
		X4	0,545	0,099	Valid
		X5	0,583	0,099	Valid
6	Kepuasan Nasabah	X1	0,587	0,099	Valid
		X2	0,652	0,099	Valid
		X3	0,592	0,099	Valid
		X4	0,587	0,099	Valid
		X5	0,587	0,099	Valid

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel		Cronbach Alpha	Keterangan
1	Tangible (Bukti Fisik)	X1	0,918	Reliabel
		X2	0,919	Reliabel
		X3	0,919	Reliabel
		X4	0,920	Reliabel
		X5	0,919	Reliabel
2	Reliability (Keandalan)	X1	0,918	Reliabel
		X2	0,919	Reliabel
		X3	0,919	Reliabel
		X4	0,919	Reliabel
		X5	0,919	Reliabel
3	Responsive (Daya Tanggap)	X1	0,919	Reliabel
		X2	0,919	Reliabel
		X3	0,919	Reliabel
		X4	0,918	Reliabel
		X5	0,919	Reliabel
4	Assurance (Jaminan)	X1	0,919	Reliabel
		X2	0,917	Reliabel
		X3	0,919	Reliabel
		X4	0,919	Reliabel
		X5	0,918	Reliabel
5	Empathy (Empati)	X1	0,918	Reliabel
		X2	0,918	Reliabel
		X3	0,918	Reliabel
		X4	0,919	Reliabel
		X5	0,918	Reliabel
6	Kepuasan Nasabah	X1	0,918	Reliabel
		X2	0,917	Reliabel
		X3	0,918	Reliabel
		X4	0,919	Reliabel
		X5	0,919	Reliabel

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan dalam semua variabel memiliki nilai  $r$  Hitung  $>$   $r$  Tabel. Maka disimpulkan bahwa keseluruhan butir indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah lolos uji validitas atau dinyatakan valid. Adapun hasil pengujian reliabilitas pada tabel 2 menunjukkan bahwa, nilai *Cronbach Alpha* pada variabel independen dan variabel dependen memiliki nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan pada kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

#### b. Uji Normalitas

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Simornov Test	
N	387
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,052

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat signifikan residual (*2-tailed*) pada pengujian normalitas dengan uji *klogrov smirnov* memperoleh nilai signifikan sebesar  $0,052 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji atau model regresi memiliki distribusi normal.

c. Uji Multikolinieritas

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas

<i>Coefficients</i>		
Variabel	Tolerance	VIF
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	0,484	2,065
<i>Reliability</i> (Keandalan)	0,448	2,234
<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	0,420	2,379
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,430	2,326
<i>Emphaty</i> (Empati)	0,387	2,583

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa hasil uji multikolinieritas menunjukkan pada variabel bebas atau independent memiliki nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan nilai *VIF*  $< 10$ . Hal ini menunjukkan bahwa pada semua variabel bebas dan tidak mengalami multikolinieritas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas

Keterangan	Sig.
( <i>Constant</i> )	0,009
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	0,067
<i>Reliability</i> (Keandalan)	0,413
<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	0,064
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,162
<i>Emphaty</i> (Empati)	0,611

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan pada tabel 5 dapat dilihat bahwa, nilai signifikansi pada variabel 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 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>Adjusted R Square</i>
0,540

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan pada tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa, koefisien determinasi memiliki nilai R square sebesar 0,540 maka dapat dikatakan bahwa 54% Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variabel independen.

f. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

<i>Coefficients</i>	
Model	Unstandarized Coefficients
( <i>Constant</i> )	0,159
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	0,018
<i>Reliability</i> (Keandalan)	0,063
<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	0,200
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,135
<i>Emphaty</i> (Empati)	0,369

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan data hasil yang telah diperoleh pada tabel 7, maka dapat dibuat persamaan rumus regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,159 + 0,018 + 0,063 + 0,200 + 0,135 + 0,369$$

g. Uji F

Tabel 8 Hasil Uji F

ANOVA		
Model	F	Sig
<i>Regression</i>	91,518	0,000

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa nilai F Hitung sebesar 91,518. Adapun pada F tabel dalam penelitian ini menggunakan rumus ( $df1 = k-1$ ), dalam penelitian ini jumlah variabel independen sebanyak 5 variabel dan variabel dependen sebanyak 1 variabel. Sehingga diperoleh ( $df1=6-1=5$ ) dan ( $df2=n-k$ ) dimana n adalah jumlah sampel sebanyak 387 responden. Sehingga, diperoleh hasil ( $df2=387-5=382$ ), kemudian ditemukan dalam tabel distribusi nilai F Tabel sebesar 2,237. Sehingga dapat disimpulkan  $91,518 > 2,237$  dan probabilitas signifikan pada penelitian ini yaitu  $0,000 < 0,05$  artinya *Tangible, Reliability, Responsive, Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah.

h. Uji t

Tabel 9 Hasil Uji t

<i>Coefficients</i>			
<b>Model</b>		<b>t</b>	<b>Sig</b>
1	(constant)	0,211	0,833
	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	0,428	0,669
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1,070	0,285
	<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	4,106	0,000
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	2,741	0,006
	<i>Emphaty</i> (Empati)	7,185	0,000

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan tabel 9, untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil di atas diketahui bahwa t Hitung dari *Tangible* sebesar 0,428. Sehingga dari hasil tersebut diperoleh t Hitung < t Tabel didapat dari  $0,428 < 1,966$  dan nilai probabilitas signifikan  $0,669 > 0,05$ . Sehingga,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak artinya *Tangible* secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.
2. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil di atas diketahui bahwa t Hitung dari *Reliability* sebesar 1,070. Sehingga dari hasil tersebut diperoleh t Hitung < t Tabel didapat dari  $1,070 < 1,966$  dan nilai probabilitas signifikan  $0,285 > 0,05$ . Sehingga,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya *Reliability* secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.
3. Pengaruh variabel *Responsive* terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa t Hitung dari variabel *Responsive* sebesar 4,106. Sehingga dari hasil tersebut dikatakan bahwa t Hitung > t Tabel didapat dari  $4,106 > 1,966$  dan nilai probabilitas signifikan  $0,000 < 0,05$ . Sehingga, disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, *Responsive* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
4. Pengaruh variabel *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa t Hitung dari variabel *Assurance* sebesar 2,741. Sehingga dari hasil tersebut dikatakan bahwa t Hitung > t Tabel didapat dari  $2,741 > 1,966$  dan nilai probabilitas signifikan  $0,006 < 0,05$ . Sehingga, disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, *Assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
5. Pengaruh variabel *Emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa t Hitung dari variabel *Emphaty* sebesar 7,185. Sehingga dari hasil tersebut dikatakan bahwa t Hitung > t Tabel didapat dari  $7,185 > 1,966$  dan nilai probabilitas signifikan  $0,000 < 0,05$ . Sehingga, disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, *Emphaty* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

## 2) Pembahasan

- a. Berdasarkan hasil yang telah didapat oleh penulis menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima, dimana *Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, dan Emphaty* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Untuk dapat memuaskan nasabahnya, perusahaan harus meningkatkan Kualitas Layanan mereka. Hal ini disebabkan oleh dimensi kualitas layanan

- seperti *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, dan *Emphaty* yang baik dapat membuat rasa aman dan nyaman saat nasabah bertransaksi sehingga meningkatkan Kepuasan Nasabah.
- b. Berdasarkan hasil yang telah didapat oleh penulis menunjukkan bahwa H1 ditolak, dimana *Tangible* secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Agen BRILink di Kecamatan Balikpapan Barat. Nasabah lebih sering mementingkan factor lain misalnya, nasabah lebih menghargai kecepatan transaksi, keamanan dibandingkan dengan desain kantor.
  - c. Berdasarkan hasil yang telah didapat oleh penulis menunjukkan bahwa H1 ditolak, dimana *Reliability* secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Dalam situasi ini, *Reliability* menjadi faktor yang tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dan nasabah lebih fokus pada faktor-faktor lain seperti harga yang lebih rendah, fitur yang lebih inovatif, mendapatkan lebih banyak perhatian dari nasabah dibandingkan dengan *Reliability*.
  - d. Berdasarkan hasil yang telah didapat oleh penulis menunjukkan bahwa H1 diterima, dimana *Responsive* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Apabila layanan yang disediakan sudah sesuai dengan keinginan nasabah yaitu kinerja pegawai yang selalu tepat waktu tanpa ada kesalahan dalam melayani dan, pegawai yang simpatik. Rasa puas yang dialami nasabah juga dapat membuat nasabah merasa nyaman saat menerima layanan dari perusahaan.
  - e. Berdasarkan hasil yang telah didapat oleh penulis menunjukkan bahwa H1 diterima, dimana *Assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Apabila persepsi nasabah akan *Assurance* yang di berikan oleh bank kepada nasabah semakin baik maka, Kepuasan Nasabah pun akan mengikuti. Nasabah akan merasa lebih nyaman dan puas saat *Assurance* yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan ekpektasi nasabah tersebut.
  - f. Berdasarkan hasil yang telah didapat oleh penulis menunjukkan bahwa H1 diterima, dimana *Emphaty* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Jika perusahaan menunjukkan lebih banyak *Emphaty* kepada nasabahnya dalam setiap layanan yang mereka berikan, nasabah akan lebih senang bertransaksi dengan perusahaan tersebut.

#### 4. Kesimpulan

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

1. *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance* dan *Emphaty* secara simultan berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Agen BRILink di Kecamatan Balikpapan Barat.
2. *Tangible* secara parsial tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Agen BRILink di Kecamatan Balikpapan Barat.
3. *Reliability* secara parsial tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Agen BRILink di Kecamatan Balikpapan Barat.
4. *Responsive* secara parsial berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Agen BRILink di Kecamatan Balikpapan Barat.
5. *Assurance* secara parsial berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Agen BRILink di Kecamatan Balikpapan Barat.
6. *Emphaty* secara parsial berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Agen BRILink di Kecamatan Balikpapan Barat.

#### 5. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya, dapat memperluas ruang lingkup penelitian dengan cara menambah ruang lingkup pada penelitian ini. Sehingga, akan menambah populasi nasabah dari Agen BRILink.
2. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya, dapat menyebarkan kuesioner melalui *google form* dan dokumen (*Hard Copy*) agar dapat lebih cepat mengumpulkan data dari nasabah.

3. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya, dapat menambah variabel independent yaitu variabel Kualitas Produk maupun Harga.
4. Diharapkan untuk Agen BRILink di Kecamatan Balikpapan Barat, dapat meningkatkan lagi Kualitas Layanan yang diberikan kepada nasabah khususnya untuk faktor *Tangible* dan *Reliability*.

#### 6. Ucapan Terimakasih

Penulis menyadari bahwa penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada ibu Nurul Musfirah Khairiyah selaku pembimbing satu dan bapak Hendra Sanjaya Kusno selaku pembimbing dua juga seluruh dosen Politeknik Negeri Balikpapan.

#### Daftar Pustaka

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Eka Sari, M. E. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Abubakar, L., & Handayani, T. (2022). Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital . Jurnal Masalah-Masalah Hukum, 51(3).
- D'Ornay, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sulselbar Cabang Parepare. Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan, 8(2), 174–183.
- Indrianto, D. A., & Kasim, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Agen Brilink Moh Arifin Di Kelurahan Alak, Kota Kupang . Jurnal Bisnis & Manajemen, 15(1), 201–215.
- Marpaung, J. E. P., Suharjo, B., & Heryawan, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen Brilink (Pab) Terhadap Loyalitas Agen Brilink. Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis, 8(1), 144–158.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal . Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, 3(1), 26–38.
- Ngamal, Y., & Perajaka, M. A. (2022). Penerapan Model Manajemen Risiko Teknologi Digital Di Lembaga Perbankan Berkaca Pada Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan Indonesia. Jurnal Manajemen Resiko, 2(2), 59–74.
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019 . Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Perpajakan , 3(2), 288–302.
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. Jurnal Muttaqien, 2(1), 48–57.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen . Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia, 9(2), 114–126.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7 ed.)*. McGraw-Hill Education.

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

Pembimbing 1



Nurul Musfirah Khairiyah S.E., M.M.

Pembimbing 2



Hendra Sanjaya Kusno S.E., M.S.A., CSRS.,  
CPAT., CRA., CPA.