

Tanggal Ujian : 29 Juli 2019

Tanggal Revisi: 30 Agustus 2019

Disetujui: 1 Agustus 2019

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAAN NASABAH**  
(Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit  
Pasar Baru)

**Nur Hamida Amriyani<sup>\*1</sup>, Jati Handayani<sup>2</sup>, Hasto Finanto<sup>3</sup>**

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

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

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

nur.hamida.amriyani121098@gmail.com

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to determine whether there is an impact of significant significance simultaneously between the service quality and product quality to customer satisfaction, is there a partial significant influence between the service quality to customer satisfaction, and whether there is a partial significant influence between the product quality to customer satisfaction. In this research used 100 samples obtained from the primary data where the primary data obtained directly from the answers of customers using questionnaires. For analysis and testing done with the help of computer software program SPSS 20. Based on the hypothesis F test that has been done, it can be seen that the service quality and product quality significantly affect simultaneously to customer satisfaction because the value of  $f$  arithmetic bigger than  $f$  table that is equal to 11,097. Based on the partial T test that has been done, it can be seen that the service quality partially significant effect on customer satisfaction because  $t$  arithmetic smaller than  $t$  table was 3,812. Product quality partially significant effect on customer satisfaction because  $t$  arithmetic was bigger than  $t$  table, that is 3,817*

**Keywords : Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction.**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, apakah ada pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dan apakah ada pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 sampel yang diperoleh dari data primer dimana data primer tersebut didapatkan langsung dari jawaban nasabah menggunakan kuesioner. Untuk analisis dan pengujian dilakukan dengan bantuan perangkat lunak program komputer SPSS 20. Berdasarkan uji hipotesis F yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kualitas layanan secara signifikan berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah karena nilai  $f$  hitung lebih besar dari  $f$  tabel, yaitu sebesar 11.907. Berdasarkan uji parsial T yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel, yaitu 3.182. Kualitas Produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel, yaitu 3.187.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah**

## 1) Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Penghargaan untuk Bank Umum Konvensional setiap tahunnya yaitu Penghargaan *Banking Service Excellence Awards* 2018.

Tabel 1. 1 Peringkat Banking Service Excellence Awards Tahun 2017-2018

No	Tahun 2017	Tahun 2018
1	Bank Mandiri	Commonweath Bank
2	Permata Bank	Bank Danamon
3	Bank Danamon	Permata Bank
4	Bank BNI	Bank BNI
5	Bank BUKOPIN	Bank Central Asia
6	Bank Central Asia	Bank Tabungan Negara
7	Commonweath Bank	Bank Mandiri
8	Bank Tabungan Negara	Bank CIMB Niaga
9	Bank Rakyat Indonesia	Bank Rakyat Indonesia
10	Maybank	BPTN

Sumber : Info Bank Juni 2018

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia pada tahun 2017 berada di posisi 9 dan pada tahun 2018 berada di posisi 9, hal ini bahwa Bank Rakyat Indonesia belum berada pada posisi yang baik dalam Peringkat *Banking Service Excellence Awards* 2017-2018. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan Bank BRI tidak termasuk dalam 5 besar *Banking Service Excellence Awards*, yaitu banyak nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut maupun produk yang ditawarkan yang tidak sesuai dengan ekspektasi nasabah. Ini yang menjadi suatu keluhan nasabah di Bank BRI khususnya di PT. Bank BRI Unit Pasar Baru Cabang Balikpapan Sudirman.

Adapun salah satu keluhan yaitu keluhan dari salah satu nasabah mengenai pelayanan dari *Customer Service*. Berdasarkan informasi nasabah yang mengeluh karena *Customer Service* melayani tidak ramah kepada nasabah, hal tersebut mengakibatkan nasabah tidak nyaman. Keluhan nasabah yang lainnya juga yaitu Pelayanan nasabah yang lama, sehingga dapat membuang waktu nasabah. Sehingga dapat menunjukkan bahwa nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru belum sepenuhnya merasa puas terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru hal itu terbukti dari banyak keluhan dari nasabah, hampir setiap tahun mempunyai banyak keluhan dari nasabah mulai dengan transaksi fiktif sampai pengelaban dana, hal ini menunjukkan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia masih belum mampu untuk menangani keluhan nasabah tersebut untuk dapat dijadikan suatu tolak ukur dalam pengambilan alih informasi yang berada pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan nasabah terkait tidak ramahnya *Customer Service* dan lamanya waktu menunggu pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru. Dari rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- 1) Bagaimana signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru?
- 2) Bagaimana signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru?
- 3) Bagaimana signifikansi pengaruh Kualitas Produk secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru
- 2) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru
- 3) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Kualitas Produk Tabungan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru

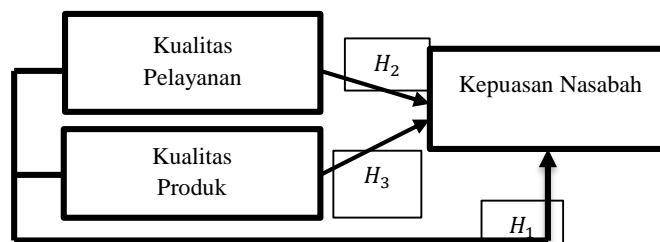
### 1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian dari Dewi dan Sudiarta menyimpulkan secara parsial kualitas layanan dan kualitas produk dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. secara simultan kualitas layanan dan kualitas produk juga dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali.

Penelitian dari Primasari menyimpulkan secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel kualitas produk tabungan iBHasanah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Ungaran. Secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Ungaran.

Penelitian dari Kusworo (2015) dengan di simpulkan bahwa terdapat secara parsial Kualitas Pelayanan pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, secara parsial Kualitas Produk tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Secara simultan menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Di Surakarta.

### 1.5. Kerangka Pemikiran



### 1.6. Hipotesis Penelitian

H<sub>1</sub> : Diduga Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara signifikan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah

H<sub>2</sub> : Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah

H<sub>3</sub>: Diduga Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah

## 2) Metodologi

### 2.1. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Jenis data menggunakan data primer diperoleh dari responden melalui kuesioner dimana data tersebut berupa hasil jawaban dari pernyataan yang ada dalam kuesioner. Metode Pengambilan data sebagai berikut :

#### 1) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2012:137) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini kuesioner akan diberikan langsung oleh responden yaitu nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru untuk meminta pendapat langsung dari nasabah tentang kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk.

#### 2) Observasi

Menurut riduwan dalam metode penelitian (2016;76) Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru.

### 2.2. Metode Analisis Data

Desain penelitian ini menggunakan merupakan kuantitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sujarweni (2018:15) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampelnya dilakukan secara random.

## 3) Hasil dan Pembahasan

### 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 3.1 Hasil uji validitas dan uji reliabilitas

Variabel	Instrumen	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	kl1	0.720**	0.773	Valid dan Reliabel
	kl2	0.592**		
	kl3	0.644**		
	kl4	0.253*		
	kl5	0.440**		
	kl6	0.464**		
	kl7	0.506**		
	kl8	0.607**		
	kl9	0.496**		
	kl10	0.311**		
	kl11	0.612**		
	kl12	0.390**		
	kl13	0.474**		
	kl14	0.522**		
	kl15	0.378**		
Kualitas Produk	kp1	0.459**	0.815	Valid dan Reliabel
	kp2	0.559**		
	kp3	0.482**		
	kp4	0.343**		
	kp5	0.395**		
	kp6	0.527**		
	kp7	0.490**		

	kp8	0.530**		
	kp9	0.596**		
	kp10	0.414**		
	kp11	0.517**		
	kp12	0.260**		
	kp13	0.563**		
	kp14	0.500**		
	kp15	0.462**		
	kp16	0.367**		
	kp17	0.423**		
	kp18	0.486**		
	kp19	0.464**		
	kp20	0.421**		
	kp21	0.291**		
kp22	0.292**			
kp23	0.393**			
kp24	0.208**			
<b>Kepuasan Nasabah</b>	kl1	0.545**	0.758	Valid dan Reliabel
	kl2	0.379**		
	kl3	0.621**		
	kl4	0.341**		
	kl5	0.556**		
	kl6	0.592**		
	kl7	0.561**		
	kl8	0.441**		
	kl9	0.566**		
	kl10	0.451**		
	kl11	0.618**		
	kl12	0.505**		
	kl13	0.352**		

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 20

Uji validitas adalah uji digunakan untuk menentukan kuesioner valid atau tidak, pada penelitian ini membandingkan antara r hitung dengan r tabel. r tabel dicari pada nilai signifikan 0,05 dengan jumlah data (n) = 98, maka didapat r tabel adalah 0,196. Jika korelasi r hitung < 0,196 maka kuesioner dinyatakan tidak valid. Sedangkan jika korelasi r hitung > 0,196 maka kuesioner dinyatakan valid. Uji Realibilitas adalah uji digunakan dinyatakan reliabel atau handal apabila nilai dari *cronbach's alpha* lebih dari 0,7 (Ghozali,2016: 48).

## 2. Uji Normalitas

Tabel 3.2 Hasil uji normalitas

N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	.630
Asymp. Sig. (2-tailed)	.822

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 20

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa besar nilai Kolmogorov Smirnov adalah 0.630 dan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) adalah 0.822. Seperti yang sudah diketahui suatu data dikatakan normal apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal.

## 3. Uji Deskriptif

### 3.3 Uji deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	100	42.00	69.00	58.5100	5.31720
Kualitas Produk	100	73.00	117.00	93.1200	9.16215

Kepuasan Nasabah	100	40.00	62.00	50.5300	5.39632
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 20

dapat dilihat bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai terendah sebesar 42 dan nilai tertinggi sebesar 69 dengan nilai rata-rata sebesar 58,51 dan standar deviasianya (sebar datanya) sebesar 5,31. Variabel kualitas produk memiliki nilai terendah sebesar 73 dan nilai tertinggi sebesar 117 dengan nilai rata-rata sebesar 93.12 dan tingkat sebar datanya sebesar 9.16. Variabel kepuasan nasabah memiliki nilai terendah sebesar 40 dan nilai tertinggi sebesar 62 dengan nilai rata-rata sebesar 50.53 dan tingkat sebar datanya sebesar 5,39.

4. Uji Heteroskedastisitas

3.4 Uji heteroskedastisitas

	t	Sig.
Kualitas Layanan	1.351	.180
Kualitas Produk	-1.174	.243

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 20

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,180 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedastisitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X1). Nilai signifikan variabel Kualitas Produk (X2) sebesar 0,243 lebih besar dari 0,05 yang berarti pada variabel Kualitas Produk juga tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Regresi Linier Berganda

Tabel 3.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	22.340	6.072		3.679	.000
Kualitas Layanan	.209	.066	.293	3.182	.002
Kualitas Produk	.173	.054	.293	3.187	.002

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 20

$$qual = 22.340 + 0.209 (serv) + 0.173(prdc) + e$$

Persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai konstan menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dengan variabel dependen, yaitu Kepuasan Nasabah. Apabila variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk bernilai 0 maka variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 22.340. Variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.209. Sehingga apabila setiap ada penambahan sebesar satu-satuan kualitas layanan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.209 dengan asumsi variabel lainnya bernilai 0. Variabel Kualitas Produk juga mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,173. Sehingga apabila setiap ada penambahan sebesar satu-satuan kualitas produk, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,173 dengan asumsi variabel lainnya bernilai 0.

6. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 3.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.432 <sup>a</sup>	.186	.169	4.91799

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 20

Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>) sebesar 0,169 yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Hal ini menunjukkan bahwa besar persentase variasi kepuasan nasabah yang bisa dijelaskan oleh variasi dari variabel independen yaitu kualitas layanan dan kualitas produk sebesar 16.9% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini.

#### 7. Uji Pengaruh Simultan (F)

Tabel 3.7 Hasil Uji Pengaruh Simultan (F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	536.807	2	268.403	11.097	.000 <sup>b</sup>
Residual	2346.103	97	24.187		
Total	2882.910	99			

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai koefisien F hitung yang diperoleh sebesar 11.097. Seperti yang diketahui nilai F tabel dengan jumlah n = 100 sebesar 3,09. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai secara simultan pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Jika dilihat dari nilai signifikansinya diperoleh sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dinyatakan pengaruh signifikan secara simultan antara kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan dan kualitas produk.

#### 8. Uji Pengaruh Parsial (t)

Tabel 3.7 Hasil Uji Pengaruh Parsial (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	22.340	6.072		3.679	.000
Kualitas Layanan	.209	.066	.293	3.182	.002
Kualitas Produk	.173	.054	.293	3.187	.002

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 20

##### a) Uji Pengaruh Parsial Kualitas Layanan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai t hitung pada variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) sebesar 3.182. Telah diketahui bahwa nilai t tabel dengan n = 100 sebesar 1,983. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel jumlah, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Jika dilihat dari nilai signifikansinya diperoleh sebesar 0,002 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dinyatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan hipotesis 2 yang menyatakan bahwa diduga secara parsial kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru **diterima**.

##### b) Uji Pengaruh Parsial Kualitas Produk

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai  $t$  hitung pada variabel kualitas produk ( $X_2$ ) sebesar 3.187. Telah diketahui bahwa nilai  $t$  tabel dengan jumlah  $n = 100$  sebesar 1,983. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung lebih besar dari nilai  $t$  tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Jika dilihat dari nilai signifikansinya diperoleh sebesar 0,002 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dinyatakan variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan hipotesis 3 yang menyatakan bahwa diduga secara parsial kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru **diterima**.

## 9. Pembahasan

a) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah ( $H_1$ ) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru dari segi kualitas pelayanan dan kualitas produk sudah sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari penilaian kualitas pelayanan yang sudah disebar dan menilai secara keseluruhan bahwa telah membuat nasabah puas terhadap manfaat produk dan layanan yang diberikan. Secara terpisah, nasabah juga menilai bahwa pelayanan yang diberikan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru sudah baik. Namun, penilaian nasabah mengenai informasi produk yang harus sesuai dengan produk yang diinginkan. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi manajemen dimana kualitas dapat memberikan keuntungan jangka panjang yakni kepuasan nasabah dan perbaikan efisiensi produk. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh bank dalam memenuhi harapan nasabah dalam bentuk tampilan fisik yang dimiliki bank, keandalan, kepedulian dan perhatian, daya tanggap, dan jaminan nasabah, akan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh bank, maka nasabah akan semakin merasa puas terhadap layanan tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh Teuku Edyansyah (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Lhokseumawe Pendopo) bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b) Pengaruh Secara Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah ( $H_2$ )

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan nasabah, sebaliknya jika kualitas layanan rendah maka kepuasan nasabah akan semakin rendah. Berdasarkan data penilaian nasabah mengenai variabel kualitas layanan bahwa dimensi bukti fisik, daya tanggap, jaminan sudah cukup puas tetapi untuk kehandalan masih harus diperbaiki dari segi pelayanan sesuai dengan sistem operasional perusahaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh Cokorda Istri Agung Krisna Dewi, I Gede Merta Sudiarta (2018) Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali secara parsial bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

c) Pengaruh Secara Parsial Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah ( $H_3$ )

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas produk yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan nasabah, sebaliknya jika kualitas produk rendah maka kepuasan nasabah akan semakin rendah. Berdasarkan data penilaian nasabah mengenai variabel kualitas produk bahwa produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan informasi yang diberikan. Dimensi kualitas produk yang lainnya sudah sesuai dengan harapan nasabah terutama banyak nasabah yang masih membuka tabungan dan mengajukan pinjaman. Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa



penelitian yang telah dilakukan oleh Cokorda Istri Agung Krisna Dewi, I Gede Merta Sudiartha (2018) Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali secara parsial bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan hasil analisis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru
- 2) Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru
- 3) Kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Balikpapan Sudirman Unit Pasar Baru

#### 5. Saran

Adapun saran yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah variabel penelitian lainnya sehingga hasil penelitian menjadi lebih baik dan hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi bagi yang mengadakan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan nasabah, seperti harga dan promosi.
- 2) Menggunakan metode wawancara untuk pertanyaan terbuka.

#### 6. Ucapan Terimakasih

Terimakasih kami sampaikan kepada Tuhan yang maha esa, Kedua Orang tua, dan semua pihak yang telah mendukung dan membantu selama ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

#### Daftar Pustaka

- Apriyani. (2018, Juni 05). *info bank news*. Retrieved maret 27, 2019, from Info bank news: <http://infobanknews.com/>
- Arivin, Z. (2017, Mei 12). *Faktual News*. Retrieved from <http://www.faktualnews.co//>
- Cahyani, D. R. (2018, Februari 1). *Bisnis Tempo*. Diambil kembali dari <https://www.bisnis.tempo.co//>
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Edyansyah, T. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Lhokseumawe Pendopo). *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi 2014 “Kesiapan Daerah Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015”*, 183-194.
- Fandy Tjiptono, P. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, H. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 23 Update PLS regresi edisi kedelapan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kamila, I. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug). In *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo.
- Kharisma Nawang Sigit, E. S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas (Studi Kasus Kredit Usaha Rakyat di BRI Cabang Batang Unit Warungasem). *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21(1): , 157–168,.
- Kompas Madura*. (2019, Februari 16). Diambil kembali dari <http://www.kompas.madura.com>

- Kompasiana*. (2017, Januari 12). Retrieved from <http://www.kompasiana.com>
- Koran seruya palopo*. (2017, Juni 6). Dipetik Februari 16, 2019, dari <http://www.KORANSERUYA.com>
- Kotler, P. (1991). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Volume Satu*. Jakarta: Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Kusworo, O. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Lokasi Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Nasabah BNI Syariah Di Surakarta)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta 2015.
- Ni Luh Putu Indiani, I. P. (2016). Peran Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *JAGADHITA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 3, No 2, 85-95.
- Novianto, A. R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Kantor Daerah Telekomunikasi Kota Sukabumi*. Bandung: Fakultas Bisnis Manajemen Univeristas Widyatama.
- Prawirosento, S. (2004). *Filosofi baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Primasari, D. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan IB HASANAH Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran*. Salatiga: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga.
- Puspitasari, N. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Tabungan Negara(Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan. Dalam *Tugas Akhir*. Balikpapan: Politeknik Negeri Balikpapan.
- Putra, D. (2018, Desember 21). Retrieved from <http://mediakonsumen.com/>
- Riau, K. (2016, oktober 7). Diambil kembali dari <http://www.kompasriau.com>
- Sina, I. (2015, Febuari Kamis, 17). Retrieved Desember Senin. 3, 2018, from Newsdetik: [www.newsdetik.com](http://www.newsdetik.com)
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Suwardi. (2011). Menujur Kepuasan Nasabah Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan . *Jurnal Pengembangan Humaniora Vol.11 No.1*.
- Syairozi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung di LKMS HUBBUL WATHON SUMOWONO Semarang. Dalam Skripsi. Salatiga: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SALATIGA.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Sleman: Penerbit Andi.
- Tribun news*. (2015, Januari 7). Retrieved from <http://www.tribunnews.com>
- Wahidin, M. (2018, Maret 27). *Tribun Kaltim*. Dipetik Februari 16, 2019, dari <http://www.TribunPontianak.co.id>
- Widyastuti, R. A. (2018, Maret 13). *Bisnis Tempo*. Dipetik Februari 1, 2019, dari <https://bisnis.tempo.co/>