

## ANALISIS KEPUASAN NASABAH BANK BRI KANTOR CABANG SIDOARJO

Renny Yunita Sari

Bambang Budiarto

Sugeng Hariadi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Surabaya, Indonesia

Email: rennyyunita79@gmail.com

### **Abstract**

*This study discusses the influence of service quality and product quality on customer satisfaction at the Bank BRI branch office in Sidoarjo. The data used in this study were obtained from the results of a questionnaire that had been distributed to customers of the BRI branch office in Sidoarjo. This quantitative research was conducted with a survey method with purposive sampling technique. The variables used in this study are independent variables that include service quality and product quality, and customer satisfaction as the dependent variable. The data analysis method used in this study is multiple linear regression analysis. The results showed that the quality of service and product quality can affect customer loyalty at the bank branch office in Sidoarjo.*

**Keywords:** Bank Rakyat Indonesia (BRI), Quality, Satisfaction, Sidoarjo

### **1. PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara berkembang yang saat ini sedang melakukan pembangunan, termasuk industri perbankan. Perkembangan perbankan saat ini membuat kompetisi dan persaingan yang ketat, selain itu membuat perbankan mengembangkan strategi untuk dapat bersaing dengan perbankan lain. Salah satu strategi yakni dengan cara melayani semua yang dibutuhkan oleh nasabah dengan baik.

Bisnis dapat bersaing, bertahan, dan berkembang maka perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik khususnya pada perusahaan jasa seperti perbankan, pelayanan sangat penting untuk memuaskan nasabah (Brata, 2004).

Zeithaml dan Bitner (1996) menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa bagi nasabah meliputi berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Kepuasan nasabah dapat dipertahankan dengan cara memberikan pelayanan yang bagus dan baik terhadap nasabah. Selain itu, kepuasan nasabah juga dapat diperoleh apabila produk yang disediakan oleh bank sesuai dengan keinginan nasabah (Oliver, 2010).

Apabila ingin meningkatkan pelayanan maka bank perlu menyiapkan semua kebutuhan yang mampu menangani kebutuhan dan keinginan nasabah. Peran *Customer Service* sangat mempengaruhi perkembangan bank (Kasmir, 2017:250). Apabila nasabah puas terhadap pembelian produk atau pelayanan bank, maka nasabah tersebut akan loyal terhadap bank.

Bank Rakyat Indonesia (Bank BRI) sebagai salah satu bank BUMN di Indonesia keberadaannya telah berusaha keras untuk dapat maju dan mampu bersaing dalam layanan dibidang jasa keuangan.

Studi ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh tingkat layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah BRI Kantor Cabang Sidoarjo, Jawa Timur. Dengan letak perusahaan yang strategis, berada dekat dengan jalan raya dan pasar sehingga nasabah dan karyawan mempunyai akses yang mudah.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey. Penelitian ini menggunakan kuisisioner yang disebar ke nasabah Bank BRI wilayah Sidoarjo secara *offline* dan *online* dengan teknik *purposive sampling* (Sarwono, 2012). Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan nasabah, sedangkan variabel independen adalah kualitas layanan dan kualitas produk.

Data hasil isian kuisisioner dianalisis dengan menggunakan

$$\text{model: } Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b$$

Dengan,

Y = Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank

BRIX = Kepuasan Nasabah

X1 = Kualitas

Layanan X2 =

Kualitas Produk a

= Konstanta

b = Koefisien Kolerasi

## 3. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dari 102 responden, sebanyak 48,5% adalah laki-laki dengan terbanyak berusia 26-30 tahun (58,3%). Responden SMA /SMK mendominasi sebanyak 35,9%. Sementara itu, 62,1% sudah menjadi nasabah BRI lebih dari satu tahun.

Sebanyak 82,6% responden menyatakan bahwa karyawan berpakaian sangat rapi, 76% responden tidak pernah mengalami kesulitan dalam mengisi formulir, dengan 79 % di antaranya menyatakan ruang tunggu bersih dan nyaman. Jumlah *counter teller* dan *customer service* dianggap cukup oleh 53,4%.

Pelayanan yang dijanjikan dipenuhi BRI dirasakan oleh 58,3 % responden. Setiap kali nasabah menghadapi masalah, 70% merasa diperhatikan penyelesaiannya dengan 59,2% dianggap tepat waktu. Nomor telepon pelayanan *phone banking* mudah diakses, 34,9% menyatakan baik.

Nasabah tidak pernah menunggu lebih lama untuk memperoleh pelayanan dinyatakan oleh 41,7 % responden. Karyawan bank selalu bersedia membantu nasabah disetujui oleh

85,4% responden. Hasil dari tanggapan responden berdasarkan pernyataan petugas satpam Bank BRI Kantor Cabang Sidoarjo selalu bersedia untuk membantu nasabah, sebanyak 53,4% responden berp pendapat sangat setuju, sebanyak 32% responden berp pendapat setuju, sebanyak 13,6% responden berp pendapat netral, sebanyak 1% responden berp pendapat tidak setuju, dan sebanyak 0% responden berp pendapat sangat tidak setuju.

Menurut 78,7% responden, lokasi ATM Bank BRI telah mudah dijangkau dan memiliki jaringan yang tersebar luas dengan penerangan yang cukup. Cara karyawan dalam melayani nasabah menimbulkan kepercayaan terhadap 69% nasabah. Rasa aman melakukan transaksi dirasakan oleh 73,8% responden. Karyawan bank selalu bersikap profesional dan ramah, tersenyum serta mengucapkan salam dan terima kasih dikonfirmasi oleh 82,5% responden. Selalu merasa aman menggunakan jasa layanan *phone banking* dinyatakan oleh 53,4%

responden.

Bank BRI Kantor Cabang Sidoarjo selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya dikonfirmasi oleh 33% responden. Di ATM yang rusak terdapat pengumuman dinyatakan oleh 62,1% responden. Dalam memberikan pelayanan karyawan tidak pernah membentak dikonfirmasi oleh 31,2% nasabah. Sementara itu, pernyataan bahwa bank memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dikonfirmasi oleh 61,2% nasabah.

Penilaian responden mengenai kualitas produk memiliki kinerja dan tahan lama dinyatakan oleh 75,8% responden. Pernyataan produk Bank BRI Kantor Cabang Sidoarjo memiliki keistimewaan lebih dibandingkan bank lain dinyatakan oleh 53,4% responden. Pernyataan bahwa produk bank memiliki kualitas yang sesuai dengan spesifikasi dikonfirmasi oleh 71,9% responden. Produk bank memiliki daya tarik dinyatakan oleh 68% responden.

Penilaian responden mengenai tingkat kepuasan nasabah dengan menyatakan sangat senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank dikonfirmasi oleh 74,8% responden. Pernyataan mendapat pelayanan yang cepat dan memuaskan dikemukakan oleh 68,9% responden. Pernyataan bahwa nasabah mendapat pelayanan yang sopan dan ramah dinyatakan oleh 83,5% responden. Pernyataan senang menggunakan jasa dan produk Bank BRI Kantor Cabang Sidoarjo oleh 79,6% responden.

Uji instrumen penelitian diawali dengan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner dan tidak ditemukan masalah. Berikutnya dilakukan uji asumsi klasik. Pertama, ditemukan bahwa data menyebar dan sudah berdistribusi normal. Kedua, hasil uji multikolinearitas juga menunjukkan bahwa data terbebas dari masalah multikolinearitas. Ketiga, hasil uji heteroskedastisitas menyimpulkan bahwa penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

Berikutnya hasil uji statistik untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Sidoarjo, dengan regresi linier berganda ditemukan persamaan garis regresi:

$$Y = 0,833 + 0,160 X_1 + 0,323 X_2 + e$$

Persamaan regresi berganda tersebut berarti bahwa, pertama, nilai kepuasan nasabah variabel dependen dapat dilihat dari nilai konstanta, yakni sebesar 0,833. Kedua, nilai koefisien  $X_1$  sebesar 0,160 mempunyai arti jika kualitas layanan meningkat 1 poin maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,160 satuan dengan asumsi  $X_2$  tetap. Ketiga, nilai koefisien  $X_2$  sebesar 0,323 mempunyai arti jika kualitas produk meningkat 1 poin, maka kepuasan nasabahan akan meningkat sebesar 0,323 satuan dengan asumsi  $X_1$  tetap.

**Tabel 1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,668 <sup>a</sup>	,446	,435	2,35011

a. Predictors: (Constant), KP, KL

Sumber: Data Primer, 2020

Sementara itu, berdasarkan Tabel diketahui bahwa bahwa nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) adalah 0,44, sehingga dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ) mampu menjelaskan 44% terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sedangkan sisanya, yakni sebesar 56%, dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Ditemukan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kantor Cabang Sidoarjo. Berdasarkan hasil analisis datavariabel kualitas layanan dengan indikator interior dan fasilitas yang lengkap, nyaman, tertata dengan rapi, bersih, karyawan selalu tersenyum dalam melayani nasabah, karyawan selalu ramah dalam melayani nasabah, karyawan dengan cepat menangani masalah keluhan dari nasabah, karyawan selalu mengucapkan salam dan terima kasih

kepada nasabah di akhir pelayanan, karyawan tidak membedakan bedakan nasabah dari segi sosial, karyawan melayanitransaksi dengan cepat dan teliti, karyawan berpenampilan rapi, maka kualitas pelayanan memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kantor Cabang Sidoarjo dengan hubungan yang positif dan signifikan.

Penelitian ini telah sesuai dengan yang telah dijelaskan oleh Parasuraman (1998) mengenai indikator-indikator pelayanan, yakni *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Begitu juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2009) yang menyatakan bahwa adahubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Studi ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ismail (2014) yang menyatakan terdapat pengaruh langsung kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah secara positif dan signifikan.

Variabel kualitas produk dapat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Sidoarjo. Hasil dari analisis yang telahdiperoleh analisis data kualitas produk dengan indikator produk tabungan sesuai denganindikator, produk kredit sesuai dengan indikator, produk investasi sesuai dengan indikator, produk tabungan terjamin keamanannya, memiliki produk tabungan yang menarik, beragam, dan inovatif, maka produk tabungan telah mempunyai kontribusi pengaruh terhadap minatmenabung di Bank BRI Kantor Cabang Sidoarjo dengan hubungan yang positif dan signifikan. Temuan ini diperkuat dengan penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayat (2009) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Studi ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ismail (2014) yang menyatakan terdapat pengaruh langsung kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah secara positif dan signifikan.

Dengan demikian, kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Sidoarjo. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, dan kualitas produk, maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Sidoarjo.

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan studi ini adalah bahwa kualitas layanan dan kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Sidoarjo, Jawa Timur.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Brata, Adya Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan 2. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Hidayat, Rachmad. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 11. Madura: Universitas Trunojoyo Madura.
- Ismail, Riswandhi. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. Jurnal Organisasi dan Manajemen Vol. 10 (179-196). Batam.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Oliver, Richard L. 2010. *Whence Customer Loyalty*. Journal of Marketing, Vol 63.
- Parasuraman A, Zeithaml Va, Berry Ll. 1988. *SERVQUAL: A Multi-Itemscale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. J. Mark, 64(1): 12-40.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan*

*Prosedur Spss* (Edisi Pertama). Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.

Zeithaml, Va. Dan Bitner Mj. 1996. *Delivering And Performing Service. Part Five. Service Marketing International Ed.* The Mcgraw-Hill Inc.