

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK MANDIRI CABANG BATAM

Ria Ema Sita Br Tarigan¹, Daris Purba²

¹ Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo
Kota Batam, Kepulauan Riau

Email: ema.tarigan09@gmail.com

² Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo
Kota Batam, Kepulauan Riau

Email: darispurba26@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of facilities, service quality on customer satisfaction at Bank Mandiri, Batam City Branch. The type of research used is descriptive verification, namely by describing and explaining the variables studied and then drawing conclusions. The research objects that are independent variables are facilities (X1), service quality (X2) and customer satisfaction (Y) as the dependent variable. The population of this research is all customers who make transactions in the January-June 2023 period, namely 1,126 customers. The sampling method used was accidental sampling, namely the technique of determining a sample based on chance by using the slovin formula so that the sample in this study totaled 92 people. The results showed the effect of facilities, service quality on customer satisfaction at the Batam branch of Bank Mandiri. R Square 40.6%. From these results it can be concluded that the variables Facility (X1), Service Quality (X2) simultaneously affect the Customer Satisfaction variable (Y) while 59.4% are influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank mandiri cabang kota Batam. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif yaitu dengan penggambaran dan pemaparan variabel-variabel yang diteliti dan kemudian ditarik kesimpulan. Objek penelitian yang menjadi variabel bebas adalah fasilitas (X₁), kualitas pelayanan (X₂) serta kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel terikat. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan transaksi pada periode Januari-juni 2023 yaitu 1.126 nasabah. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling aksidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dengan menggunakan rumus slovin sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 orang. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank mandiri cabang Batam. R Square 40,6%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) sedangkan 59,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis perbankan pada saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Salah satu pelayanan terhadap nasabah, dalam pertumbuhan ekonomi dunia perbankan pelayanan terhadap nasabah adalah yang paling diutamakan.

Dalam mempertahankan sekaligus meningkatkan nasabah, bank perlu membuat citra yang baik dikalangan masyarakat. untuk mempertahankan citra yang baik, perlu juga diciptakan dengan cara dalam hal fasilitas dan kualitas *service* yang diberikan. agar terpenuhi kemauan,

senang dan puas dengan mereka mendapatkan dari produksi layanan bank tersebut oleh karena itu perlunya menyediakan para pekerja perusahaan yang bisa mengatasi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat diketahui kajian utama dalam penelitian ini difokuskan pada pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank mandiri cabang Batam. artinya nasabah mencari tau terlebih dahulu tentang bank yang akan menjadi tujuan nasabah untuk menabung. Hal ini tentu akan berdampak terhadap jumlah nasabah Bank mandiri cabang Batam. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan.

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah PT Bank mandiri cabang Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank mandiri cabang Batam

Definisi Variabel

Fasilitas

Fasilitas menjadi salah satu aspek yang menentukan *service quality* dan customer satisfaction, fasilitas dalam perbankan mempunyai hubungan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas nasabah karena setiap nasabah pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. (Apriyadi, D.2017).

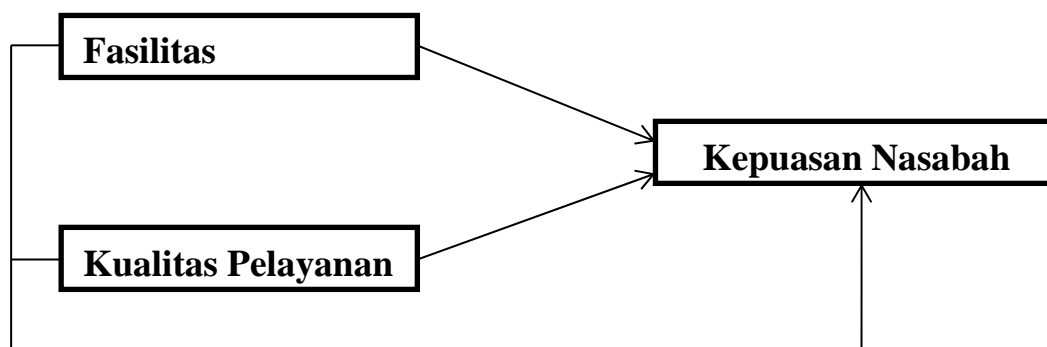
Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan bisa dikatakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan para pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan yaitu tidak hanya ditentukan dari satu faktor kemampuan karyawan saat menghadapi pelanggan, tetapi lebih penting lagi bagaimana Perusahaan dengan semua sumber daya yang dimilikinya dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Tjiptono; & Fandy. 2014).

Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah adalah harapan nasabah yang diinginkan dapat memuaskan, kepuasan nasabah tersebut dapat terpenuhi jikalau proses kemampuan kerja diberikan dari perusahaan sama dengan dirasakan dengan nasabah bank tersebut (Pantilu. 2018).

Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori

Hipotesis

1. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Batam.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Batam.
3. Fasilitas, Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Batam

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif yang menggunakan sistem survei. Dimana data yang dikumpulkan Fasilitas, Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Batam. Analisa deskriptif, yaitu memberikan gambaran secara umum tentang objek penelitian yang sedang diteliti, dan metode kuantitatif yaitu data yang diperoleh melalui penyebaran pertanyaan terhadap responden, ditabulasi dan dianalisa berdasarkan prosedur analisa statistik. Adapun sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. populasi adalah wilayah yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya (Sugiyono. 2016). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono. 2013). Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Objek penelitiannya adalah seluruh nasabah yang membuka tabungan dan yang melakukan transaksi pada periode Januari-Juni 2023 di PT Bank Mandiri cabang Batam. dan selanjutnya mengukur apakah data yang digunakan adalah benar-benar data yang sebenarnya Skala yang digunakan untuk mengukur fasilitas, kualitas pelayanan menggunakan skala *likert*. (Sugiyono. 2016) Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pernyataan yang di ajukan pada kuesioner dapat di gunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang di dapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya di antara responden yang di teliti, (Agung,W. E,2013: 25). Analisis Regresi Berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen. Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen dengan suatu persamaan, (Agung,W. E, 2013: 99). Analisis Koefisien Determinasi digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau presentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau secara Bersama sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. (Agung, W.E, 2013: 105).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik seperti, Jenis kelamin, Usia, Pendidikan dan penghasilan.

- Fasilitas**

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Item Fasilitas

Item Pernyataan	Nilai R_{hitung}	Nilai R_{tabel}	Keterangan
Fasilitas.1	0.704	0.202	Valid
Fasilitas.2	0.610		Valid
Fasilitas.3	0.646		Valid
Fasilitas.4	0.636		Valid
Fasilitas.5	0.587		Valid
Fasilitas.6	0.368		Valid

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS v20, 2023

- Kualitas Pelayanan**

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Item Kualitas Pelayanan

Item Pernyataan	Nilai R_{hitung}	Nilai R_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan.1	0.714	0.202	Valid
Kualitas Pelayanan.2	0.612		Valid
Kualitas Pelayanan.3	0.723		Valid
Kualitas Pelayanan.4	0.691		Valid
Kualitas Pelayanan.5	0.701		Valid

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS v20, 2023

- Kepuasan Nasabah**

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Item Kepuasan Nasabah

Item Pernyataan	Nilai R_{hitung}	Nilai R_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Nasabah.1	0.847	0,202	Valid
Kepuasan Nasabah.2	0.821		Valid
Kepuasan Nasabah.3	0.648		Valid

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS v20, 2023

Dilihat dari tabel, diperoleh nilai korelasi seluruh item pernyataan dari variabel Fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah lebih besar dari nilai R_{tabel} 0.202, menyimpulkan bahwa semua adalah valid, yang artinya semua pernyataan telah sesuai dengan semua variabel.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Tabel 4. Regresi Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
	B	Std. Error		
1 Constant	-0,390	1,507		
Fasilitas	0,226	0,088	0,289	0,012
Kualitas Pelayanan	0,329	0,092	0,403	0,001

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS v20, 2023

Dari tabel diatas dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut;

$$Y = -0.390 + 0.226X_1 + 0.326X_2 + e$$

Persamaan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Apabila variabel lain bernilai konstan maka Nilai Y akan berubah dengan sendirinya sebesar nilai konstanta yaitu -0,390.
2. Apabila variabel lain bernilai konstan maka Nilai Y akan berubah sebesar 0,226 setiap satu satuan X_1 .
3. Apabila variabel lain bernilai konstan maka Nilai Y akan berubah sebesar 0,329 setiap satu satuan X_2 .

Tabel 5. Uji T

Variabel	t	Sig	Keterangan
Fasilitas	2,572	0,012	Tidak Berpengaruh Secara Parsial
Kualitas Pelayanan	3,590	0,001	Berpengaruh Secara Parsial

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS, 2023

Berdasarkan Tabel 5 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel fasilitas $t_{hitung} (2,572) > t_{tabel} (1,662)$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Disamping itu nilai probabilitas 0.012 lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 berpengaruh secara signifikan terhadap Y atau hipotesis diterima.
2. Variabel Kualitas Pelayanan $t_{hitung} (4,177) > t_{tabel} (1,662)$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara harga terhadap keputusan pembelian. Disamping itu nilai probabilitas 0.001 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 berpengaruh secara signifikan terhadap Y atau hipotesis diterima.

Tabel 7. Uji F

Variabel	f	Sig	Keterangan
Fasilitas	30,441	0.000	Berpengaruh Secara Simultan
Kualitas Pelayanan			

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa $F_{hitung} = 30.441 > F_{tabel} = 2.704$, dan jika dilihat berdasarkan nilai signifikan bahwa nilai $sig < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variable Fasilitas (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

PEMBAHASAN

1. Berdasarkan hasil regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi berganda Variabel Fasilitas thitung (2.572) > ttabel (1.662), maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara Fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Disamping itu nilai probabilitas 0.012 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X1 berpengaruh secara signifikan terhadap Y atau dapat dikatakan bahwa H1 diterima. Hal ini memperkuat peneliti (Maryati, Feni, Husda, & Nur E. 2020). dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan menuju Kepuasan Pelanggan di Holiday Hotel di Kota Batam. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis bahwa fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi berganda Variable Kualitas Pelayanan thitung (3,590) > ttabel (1.662), maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Disamping itu nilai probabilitas 0.001 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X2 berpengaruh secara signifikan terhadap Y atau H2 diterima. Hal ini memperkuat peneliti (Smaradhana; & Lutfie. 2017). dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan Di The 101 Hotel Bandung Dago menyatakan hasil hipotesis bahwa kualitas dan fasilitas layanan memiliki efek stimulan pada kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil analisis determinasi diperoleh hasil nilai koefisien determinasi R Square (R)² = 0.406. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 40.6% sedangkan sisanya 59,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti oleh penulis dan artinya H3 diterima. Hal ini memperkuat penelitian (Pantilu. 2018). dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Warunk Bendito Kawasan Mengamas Manado. menyatakan bahwa hipotesis menemukan bahwa Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan (Y) di Warunk Bendito Kawasan Mengamas Manado.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan menunjukan bahwa terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah.
3. Sedangkan secara simultan berdasarkan hasil analisis determinasi diperoleh hasil nilai koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂) secara simultan berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Bapak Daris Purba, S.E.I., M.S.I selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penelitian ini, terimakasih kepada Bapak Hazriyanto, S.E., M.M., Ph.D selaku ketua di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo, Bapak Dr. Nasruji, M.M selaku Wakil I Bid Akademik Sekolah

Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo, Bapak Riki, S.T., M.M selaku Koordinator Prodi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo beserta Seluruh Dosen, dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo yang telah banyak membantu penulisan selama perkuliahan, Orang tua dan keluarga lainnya yang selalu memberi nasehat dan dukungan dalam penelitian ini, beserta teman dan sahabat-sahabat saya yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Penelitian ini dan semua sahabat, teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian penelitian ini serta Pimpinan Bank Mandiri Cabang Batam beserta karyawan dan seluruh Nasabah yang turut andil dalam menyelesaikan Penelitian ini.

Akhir kata, Penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Penelitian ini membawa mamfaat bagi pengembang ilmu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, W. E. (2013). *SPSS dalam Perspektif dan Riset Bisnis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketetapan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang kereta api di Stasiun Purwosari.
- Maryati, Feni, Husda, & Nur, E. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday Hotel di kota Batam.
- Pantilu. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap kepuasan pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado.
- Smaradhana, & Luffie. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan Fasilitas Fisik terhadap kepuasan pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian Manajemen, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Penelitian tindakan dan Penelitian Evaluasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Statistika untuk penelitian, (Cetakan 27)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, & Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.