



Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat permohonan pinjaman kredit di bank bjb KCP Kopo Sayati Kab Bandung

Sri Wulandari¹, Tiris Sudrartono²

^{1,2}Politeknik Piksi Ganesha

¹piksi.sriwulandari.18404189@email.com, ²tirissudrartono@gmail.com,

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 20 April 2022

Disetujui 17 Juni 2022

Diterbitkan 25 Juni 2022

Kata kunci:

Kepuasan; Kualitas;
Pelayanan; Pengaruh;
Pinjaman

Keywords :

Satisfaction; Quality;
Service; Influence; Loan

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible (bukti fisik), empathy (empati), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (jaminan) di Bank bjb Kcp Kopo Sayati Kab Bandung. Populasi penelitian adalah semua nasabah yang mengajukan pinjaman kredit di Bank bjb Kcp Kopo Sayati Kab Bandung pada periode 2021, dimana populasinya berjumlah 306 nasabah sedangkan sampel yang ditetapkan dengan menggunakan acuan perhitungan rumus Slovin yaitu sebanyak 75,4 responden yang dibulatkan menjadi 75 responden untuk menjawab pernyataan pada koesioner yang dibagikan. Kemudian dilakukan uji statistik (uji validitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis) dengan menggunakan SPSS V.26. hasil analisis data diperoleh t_{hitung} sebesar $28,224 > t_{tabel}$ sebesar 1,993, sehingga uji hipotesis pada variabel x Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang sangat positif terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. Dari hasil output SPSS diperoleh R square sebesar 0,916 atau sebesar 91,6%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan Pada Bank bjb Kcp Kopo Sayati Kab Bandung mampu dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang diberikan mencapai 91,6%, sedangkan sisanya sebesar 8,4% merupakan pengaruh atau kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti diluar penelitian

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the magnitude of the influence of service quality on customer satisfaction by using five dimensions of service quality, namely tangible (physical evidence), empathy (empathy), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), and assurance (guarantee) at the Bank. bjb Kcp Kopo Sayati, Bandung Regency. The research population is all customers who apply for credit loans at Bank bjb Kcp Kopo Sayati Kab Bandung in the 2021 period, where the population is 306 customers while the sample determined using the reference calculation of the Slovin formula is 75.4 respondents who are rounded up to 75 respondents to answer the statement on the distributed questionnaire. Then statistical tests (validity test, correlation coefficient test, determination coefficient test and hypothesis test) were carried out using SPSS V.26. the results of data analysis obtained t_{count} of $28.224 > t_{table}$ of 1.993, so that the hypothesis test on the variable x Service Quality has a very positive influence on the level of customer satisfaction. From the results of SPSS output obtained R square of 0.916 or 91.6%. This shows that customer satisfaction at Bank bjb Kcp Kopo Sayati Kab Bandung is able to be influenced by the quality of service provided reaches 91.6%, while the remaining 8.4% is the influence or contribution of other variables not examined outside the study.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan sasaran pembangunan ekonomi. Khususnya dalam memperluas penyaluran kesejahteraan rakyat, untuk keadaan ini bukan hanya kesejahteraan segolongan orang tetapi seluruh warga Indonesia (Rahmawati, 2014). Hal ini menandakan bahwa bank sangat penting dalam pembangunan nasional. Seiring berkembangnya zaman perbankan di Indonesia pun mulai menjamur ke setiap Provinsi (Andri & Oktavianus, 2014). Seperti yang kita ketahui Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu Provinsi yang setiap daerah, kabupaten maupun kota pasti terdapat banyak bank. Bank BJB disebut juga Bank Jabar Banten yang Merupakan Bank BUMD milik DPRD Jabar dan Banten yang berkedudukan di Bandung. Bank bjb didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 sebagai bentuk persero terbatas (PT), kemudian dengan perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) (Atmaja, 2018).

Bank BJB Kopo Sayati – Kab Bandung merupakan salah satu Lembaga keuangan perbankan yang memberikan kesempatan kepada masyarakat dalam pembangunan dengan menghimpun dana melalui usaha-usaha yang dijalankan, seperti tabungan deposito, giro dan kredit guna terciptanya peredaran uang di masyarakat sehingga dapat digunakan untuk pembangunan.

Budaya perusahaan mencerminkan semangat bank bjb dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis (Oktaviani, 2022). Nilai-nilai budaya perusahaan (*Corporate values*) yang telah dirumuskan yaitu GO SPIRIT yang merupakan perwujudan dari *Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Innovation, Trust* (Arnu, 2017; Siregar, 2018).

Berikut adalah data jumlah nasabah yang mengajukan pinjaman kredit ke Bank BJB KCP Kopo Sayati-Kab Bandung mulai dari nasabah lama yang mengajukan permohonan Kembali maupun nasabah baru yang ingin mengajukan permohonan pinjaman kredit atau hanya untuk berkonsultasi terlebih dahulu.

Tabel 1 Tingkatan Pengajuan Permohonan Pinjaman Kredit di Bank BJB KCP Kopo Sayati Kab Bandung Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Nasabah	%
1	Januari	9	0%
2	Februari	16	78%
3	Maret	32	100%
4	April	51	59%
5	Mei	12	-76%
6	Juni	25	108%
7	Juli	5	-80%
8	Agustus	39	680%
9	September	47	21%
10	Oktober	16	-66%
11	November	37	131%
12	Desember	17	-54%

Sumber : Bank BJB KCP Kopo Sayati Kab Bandung (2021)

Berdasarkan data yang di dapat dari Bank bjb KCP Kopo Sayati - Kab Bandung, pada bulan April ke Mei terjadi penurunan sebesar 76% dari 51 orang nasabah menjadi 12 orang nasabah, pada bulan Juni ke Juli kembali terjadi penurunan sebesar 80% dari 25 orang nasabah menjadi 5 orang nasabah, penurunan kembali terjadi pada bulan September ke Oktober sebesar 66% dari 47 orang nasabah menjadi 16 orang nasabah, dan yang terakhir penurunan kembali terjadi pada bulan November ke Desember sebesar 54% dari 37 orang nasabah menjadi 17 orang nasabah. Diperkirakan data yang didapat oleh penulis akibat terjadinya Kualitas Pelayanan yang tidak maksimal.

Menurut Tjiptono (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dikarenakan pelayanan yang masih kurang stabil dari bulan ke bulan yang mengakibatkan terjadinya penurunan pengajuan pinjaman kredit nasabah (Rosita, 2017). Dikarenakan pelayanan yang masih kurang stabil dari bulan ke bulan yang mengakibatkan terjadinya penurunan pengajuan pinjaman kredit nasabah (Nasfi et al., 2020; Wahab, 2017). Sehubungan dengan Kualitas Pelayanan tersebut. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kepuasan Nasabah yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan yang berdasarkan pada lima pengukuran, yaitu : *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Realibilitas), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) (Kurniyasih & Sudrartono, 2021; Syahputra & Wibowo, 2019).

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah di Bank bjb Kcp Kopo Sayati – Kab Bandung, dan juga untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank bjb kcp Kopo Sayati – Kab Bandung, selain itu ada tujuan lain dari itu yaitu untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan Bank bjb Kcp Kopo Sayati – Kab Bandung dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan dan untuk manfaat dari Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai landasan teori bagi peneliti

berikutnya terutama terkait faktor kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan, serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis terhadap kualitas pelayanan disuatu Instansi atau Perusahaan.

Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran merupakan model koseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2016).

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X) sebagai variabel bebas dan tingkat kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel terikat. berikut adalah gambaran kerangka berfikir dalam penelitian ini :



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Diolah penulis, 2022

Berdasarkan Kerangka Pemikiran diatas dapat dilihat bahwa terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Maka dari itu perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para nasabah, agar nasabah dapat dapat merasa puas atas layanan yang perusahaan berikan.

METODE PENELITIAN

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Ditambahkan bahwa populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek dan objek itu (Ferdinand, 2014).

Jadi dari pengertian diatas maka yang dijadikan populasi dari penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank bjb Kcp Kopo Sayati - Kab Bandung yang berjumlah 306 orang pada tahun 2021.

Menurut Wiratna Sujarweni (2019:105) bahwa, Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Bila populasi besar, penelitian tidak mungkin mengambil semua penelitian misal terbatasnya dana, tenaga dan waktu. Oleh karena itu, membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel. Dengan meneliti sampel, seorang peneliti dapat menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasi untuk seluruh populasinya.

Untuk mengetahui seberapa banyak sampel yang akan dilakukan pada penelitian di Bank bjb Kcp Kopo Sayati - Kab Bandung. Maka peneliti akan menggunakan acuan perhitungan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

1 = Konstanta

e = kelonggara ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir ($e = 0,1$)

Berpedoman pada data yang didapat oleh peneliti, maka perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Sehingga :

$$n = \frac{306}{1 + (306 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{306}{1 + (306 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{306}{(1 + 3,06)}$$

$$n = \frac{306}{4,06}$$

$$n = 75,4$$

Jadi sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 75 anggota dari 306 orang yang mengajukan pinjaman kredit pada tahun 2021 di Bank bjb KCP Kopo Sayati- Kab Bandung.

Uji Validitas

Uji Validasi digunakan untuk mngukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut maupun untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur. Jadi untuk mencari validasi suatu item, kita harus mengkorelasi skor item dengan total item-item tersebut. Untuk menyatakan syarat minimum agar dianggap valid koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3, tetapi jika nilai korelasinya di bawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\} \{n \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Nilai korelasi pearson

X = Skor item pertanyaan

Y = Skor total item pertanyaan lainnya dalam satu variabel

n = Jumlahsampel (responden)

$\sum X$ = Jumlah hasil pengamatan Variabel X

$\sum Y$ = Jumlah hasil pengamatan variabel Y

$\sum XY$ = Julah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y

$\sum X^2$ = Jumlah hasil pengamatan variabel X yang telah dikuadratkan

$\sum Y^2$ = Jumlah hasil pengamatan variabel Y yang telah dikuadratkan

Setelah angka korelasi diketahui, kemudian hitung nilai t dari r dengan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Setelah dihitung, lalu bandingkan dengan nilai kritisnya. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka data tersebut dinyatakan valid (signifikan) dan layak untuk digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Dan sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka data tersebut dinyatakan tidak valid (tidak signifikan) dan tidak akan layak untuk diikut sertakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Dan pertanyaan-pertanyaan yang valid selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas.

Untuk menguji validasi dalam penelitian ini menggunakan *corrected item total correlation* dengan bantuan program SPSS (Statistical Package for Sosial Science) 26,0 for windows. Kriteria setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS dengan judul item - total statistik. Pengambilan keputusan pada uji validitas ini menggunakan batas r_{tabel} dengan signifikan 0,05. Apabila nilai korelasi diatas 0,30 maka sampel dalam penelitian dianggap *valid* dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2016). Ujian reliabilitas dilakukan untuk pengukuran yang dirancang oleh penulis dalam bentuk kuisioner akan tetap konsisten setelah digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh).

Uji realibilitas terhadap item-item pertanyaan dan kuisioner digunakan untuk mengukur kehandalan atau konsistensi dan instrumen penelitian. Apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,60 maka secara keseluruhan pertanyaan tersebut dinyatakan andal (riliabel) sedangkan koefisien reliabilitasnya kurang dari 0,06 maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak andal (tidak reliabel).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Cronbach's Alpha yang penulis kutip dari Ety Rochaety (2009:54) dalam buku yang berjudul Metode Penelitian Bisnis. dengan rumus :

$$R = a = R = \frac{N}{N - 1} \left(\frac{S^2(1 - \sum Si^2)}{S^2} \right)$$

Keterangan :

a = Koefisien Reabilitas Alpha Cronbach

S^2 = Varians skor keseluruhan

Si^2 = Varians masing – masing item

Uji Normalitas Data

Uji normalitas data adalah untuk mengetahui apakah data yang didapat berpengaruh dari populasi yang normal atau tidak. Adapun tujuan dari uji normalitas data ini adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mendekati distribusi normal. Metode yang dapat digunakan untuk membuktikan normalisasi sebuah data, yaitu dengan menggunakan rumus Kolmogorov-Smirnov. Dan ada beberapa yang harus diperhatikan dalam uji normalitas data, yaitu sebagai berikut :

H_0 = Data yang diambil dari distribusi normal.

H_1 = Data yang bukan diambil dari distribusi normal

$\alpha = 0,05$

Uji Koefisien Korelasi Person

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derajat korelasi ada atau tidaknya hubungan antara kedua variabel. Sehingga digunakan analisis *pearson product moment*.

Apabila keduanya memiliki hubungan atau korelasi, maka perubahan nilai variabel diartikan sebagai variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lain. Adapun cara untuk menghitung *pearson product moment* adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum x) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\}\{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Nilai koefisien korelasi

n = Jumlah data

$\sum x$ = Variabel bebas X

$\sum y$ = Variabel bebas Y

$\sum xy$ = Jumlah hasil perkalian variabel X dan variabel Y.

Korelasi *pearson product moment* dilanbangkan (r) dengan angka berkisar antara 0 sampai 1. Angka korelasi tersebut akan menentukan kuat atau lemahnya hubungan antara kedua variabel. Adapun tabel keeratan interval yang dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 2 Skala Interval Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,699	Kuat
0,70 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : (Sugiyono, 2016)

Koefisien Determinasi

Menurut Kuncoro (2013:246) Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi atau r^2 berada pada rentang angka nol (0) dan satu (1). Jika nilai koefisien determinasi yang mendekati angka (0) berarti kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat sangat terbatas. Sedangkan apabila nilai koefisien determinasi variabel mendekati satu (1) berarti kemampuan variabel bebas dalam menimbulkan keberadaan variabel terikat semakin kuat.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya variabel Y yang dipengaruhi oleh variabel X, dan koefisien determinasi ini dinyatakan dalam persentase (%). Dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r = Nilai Koefisien Korelasi

Regresi Linear Sederhana

Analisis dapat dilanjutkan dengan menghitung persamaan regresinya. Persamaan regresi dapat digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel X dengan variabel Y. Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional maupun kausal satu variabel independen dan satu variabel dependen (Sugiyono, 2016).

Secara umum persamaan regresi linear sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Nilai Variabel Y

a = Konstanta

b = Koefisien X

X = Nilai variabel X

Selain rumus diatas, untuk menghitung penepatan persamaan regresi linear sederhana untuk mencari nilai a dan b dirumuskan sebagai berikut :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen dan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan nilai rata-rata sampel yang tidak berpasangan.

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan

menggunakan signifikansi level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penerimaan dan penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Karena variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan) karena variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Variabel X Kualitas Pelayanan

Berikut adalah hasil uji validasi dengan menggunakan SPSS V.26 untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) adalah sebagai berikut :

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel X Kualitas Pelayanan

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	P1	0,924	0,2272	Valid
	P2	0,852	0,2272	Valid
	P3	0,961	0,2272	Valid
	P4	0,913	0,2272	Valid
	P5	0,937	0,2272	Valid
	P6	0,498	0,2272	Valid
	P7	0,95	0,2272	Valid
	P8	0,432	0,2272	Valid
	P9	0,936	0,2272	Valid
	P10	0,578	0,2272	Valid
	P11	0,95	0,2272	Valid

Sumber : Data Diolah Penulis Menggunakan SPSS V.26, 2022

Sesuai dengan ketentuan mengenai syarat suatu variabel dikatakan valid yaitu dengan minimum $= 0,3$ atau nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid. Jadi jika dibandingkan dengan table 3 dengan ketentuan tersebut maka Variabel X (Kualitas Pelayanan) pernyataan 1-11 dikatakan valid dan dapat digunakan dalam kuesioner. Untuk hasil fisik output Validas Variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan menggunakan SPSS V.26.

Uji Validitas Variabel Y Kepuasan Nasabah

Berikut adalah hasil Uji Validasi dengan menggunakan SPSS V.26 untuk Variabel Y (Kepuasan Nasabah) adalah sebagai berikut :

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Y Kepuasan Nasabah

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	P1	0,599	0,2272	Valid
	P2	0,67	0,2272	Valid
	P3	0,688	0,2272	Valid
	P4	0,498	0,2272	Valid
	P5	0,857	0,2272	Valid
	P6	0,633	0,2272	Valid
	P7	0,805	0,2272	Valid
	P8	0,606	0,2272	Valid

Sumber : Data Diolah Penulis Menggunakan SPSS V.26, 2022

Sesuai dengan ketentuan mengenai syarat suatu variabel dikatakan valid yaitu minimum $= 0,3$ atau nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid. Jadi jika dibandingkan dengan tabel 4 dengan ketentuan tersebut maka variabel Y (Kepuasan Nasabah) pernyataan 1-8 dikatakan valid dan dapat

digunakan dalam kuesioner. Untuk hasil fisik output validasi variabel Y (kepuasan Nasabah) dengan menggunakan SPSS V.26.

Uji Realiabilitas Variabel X Kualitas Pelayanan

Berikut adalah hasil uji reliabilitas yang menggunakan metode rumus Cronbach alpa dengan pengolahan data menggunakan SPSS V.26 untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) adalah sebagai berikut :

Tabel 5 Hasil Uji Realiabilitas Variabel X Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.947	11

Sumber : Data Diolah Penulis Menggunakan SPSS V.26, 2022

Sesuai dengan ketentuan mengenai dasar pengambilan keputusan suatu data di katakan andal atau reliabel jika menggunakan rumus Cronbach's Alpha yaitu nilainya $> 0,6$. Jadi jika dibandingkan dengan tabel 5 maka hasil Uji Reliabilitas Variabel X (kualitas Pelayanan) dengan seluruh item yang diujikan memiliki rata-rata $0,947 > 0,6$ dan di katakan Andal atau Reliabel.

Uji Realiabilitas Variabel Y Kepuasan Nasabah

Berikut adalah hasil Uji reliabilitas dengan metode rumus Cronbach's Alpha dengan pengolahan data menggunakan SPSS V.26 untuk variabel Y (Kepuasan Pelanggan) adalah sebagai berikut :

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	8

Sumber : Data Diolah Penulis Menggunakan SPSS V.26, 2022

Sesuai dengan ketentuan yang sudah di jelaskan di BAB III Metodologi Penelitian mengenai dasar pengambilan keputusan suatu data dikatakan Andal atau Reliabel jika menggunakan rumus Cronbach's Alpha yaitu $> 0,6$. Jadi jika dibandingkan dengan tabel 6 maka hasil Uji reliabilitas variabel Y (Kepuasan Nasabah) dengan seluruh item yang diajukan memiliki rata-rata $0,820 > 0,6$ dan dikatakan Andal atau Reliabel.

Uji Normalitas Data

Dibawah ini adalah hasil uji normalitas data yang digunakan untuk mengetahui suatu variabel berdistribusi normal atau tidak normal dengan menggunakan metode rumus Kolmogrov Smirnov yang diolah dengan menggunakan SPSS V.26 adalah sebagai berikut :

Tabel 7 Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.2820669
	Std. Deviation	1.75238213
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.101
	Negative	-.101
Test Statistic		.101

		Unstandardized Residual	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.067	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.070	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.063
		Upper Bound	.076

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1487459085.

Sumber : Data Diolah Menggunakan SPSS V.26, 2022

Berdasarkan tabel 7 output uji kolmogrov smirnov diatas, diperoleh nilai probolitas (Monte Carlo Sig.(2-tailed)) sebesar 0,76. Nilai signifikan (p-value) tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat di simpulkan bahwa data model regresi sudah berdistribusi normal.

Analisis Koefisien Korelasi (Pearson Product Moment)

Analisis korelasi bertujuan untuk melihat sejauh mana tingkat hubungan atau keeratan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berikut disajikan nilai koefisien korelasi yang diolah menggunakan SPSS V.26.

Tabel 8 Analisis Koefisien Korelasi PPM (Pearson Prouct Moment)

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.957**
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	75	75
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.957**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Diolah Penulis Menggunakan SPSS V.26, 2022

Berdasarkan tabel 8 diperoleh informasi bahwa nilai korelasi (r) yang diperoleh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah adalah sebesar 0,957. Nilai menurut Sugiyono (2013-2014) berada pada Interval 0,70-1,000 masuk dalam kategori sangat kuat dengan arah positif. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif dan kuat antara Kualitas Pelayan dengan Kepuasan Nasabah, dimana semakin berkualitaskannya pelayanan yang diberikan maka akan diikuti dengan semakin nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan pada Bank bjb Kcp Kopo Sayati.

Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (r^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independent dalam memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap variabel dependen. Berikut peneliti sajikan nilai koefisien korelasi yang diolah menggunakan SPSS V.26.

**Tabel 9 Koefisien Determinasi
 Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.957 ^a	.916	.915	2.09656

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Diolah Penulis Menggunakan SPSS V.26, 222

Dari tabel 9 hasil output SPSS diatas, diketahui nilai Koefisien determinasi atau R square sebesar 0,916 atau 91,6%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada Bank bjb Kcp Kopo Sayati mampu dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang diberikan mencapai 91,6% sedangkan sisanya sebesar 8,4% merupakan pengaruh atau kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti diluar penelitian.

Uji Regresi Linear Sederhana

Dibawah ini adalah hasil uji analisis regresi linier sederhana atau hasil pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah, yang diolah dengan menggunakan SPSS V.26 adalah sebagai berikut :

Tabel 10 Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.667	.872		7.642	<,001
Kualitas Pelayanan	.595	.021	.957	28.224	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Diolah Penulis Menggunakan SPSS V.26, 2022

Berdasarkan tabel 10 diatas dapat diketahui bahwa konstanta sebesar 6,667, angka ini dapat diartikan bahwa jika Kualitas Pelayanan sama dengan NOL, maka nilai konsisten kepuasan nasabah adalah 6,667, sedangkan angka koefisien dari output diatas adalah sebesar 0,595. Angka tersebut mengandung arti bahwa setiap penambahan 0,1% kualitas pelayanan, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,595 dan berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. Jika dibandingkan dengan nilai sig dengan nilai probabilitas 0,05 dari hasil output tabel 4.33 yaitu berpengaruh signifikan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Nasabah $0,001 < 0,05$.

Uji t

Dibawah ini adalah hasil uji t yang diperoleh menggunakan SPSS V.26 adalah sebagai berikut:

Tabel 11 Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.667	.872		7.642	<,001
Kualitas Pelayanan	.595	.021	.957	28.224	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Diolah Penulis Menggunakan SPSS V.26, 2022

Berdasarkan hasil output SPSS V.26 atau tabel 11 dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar $28,224 > t_{tabel}$ 1,993 dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa Variabel X (Kualitas Pelayanan) berpengaruh positif signifikan terhadap Variabel Y (Kepuasan Nasabah).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank bjb Kcp Wanaraja Garut, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa : 1) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank bjb Kcp Kopo Sayati – Kab Bandung termasuk kedalam kategori tepat/ baik, hal tersebut tercermin dari hasil tanggapan responden sebesar 72,29% pada kuesioner yang disebarkan kepada nasabah; 2) Tingkat kepuasan nasabah di Bank bjb Kcp Kopo Sayati – Kab Bandung termasuk kedalam kategori baik, hal tersebut tercermin dari hasil tanggapan responden sebesar 75,80% pada kuesioner; 3) Besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah berdasarkan perhitungan R square sebesar 0.916 atau 91,6%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan pada Bank bjb Kcp Kopo Sayati – Kab Bandung mampu dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang diberikan mencapai 91,6%, sedangkan sisanya sebesar 8,4% merupakan pengaruh atau kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dilakukan dalam penelitian. Sedangkan hasil analisis data diperoleh t_{hitung} sebesar $28,224 > t_{tabel}$ sebesar 1,993, sehingga uji hipotesis pada variabel x kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat positif terhadap tingkat kepuasan nasabah, dan diperoleh informasi nilai korelasi (r) antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah sebesar 0,957, sehingga terdapat hubungan yang positif dan kuat antara kedua variabel tersebut; 4) Upaya-upaya yang dilakukan oleh Bank bjb Kcp Kopo Sayati – Kab Bandung dari jawaban responden kecukupan pegawai upaya yang harus dilakukan adalah dengan memaksimalkan tenaga kerja yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, S., & Oktavianus, Y. (2014). *Strategi pemasaran produk kredit perbankan (Kasus Bank Nagari Cabang Pekanbaru)*. Riau University.
- Arnu, A. P. (2017). Pengaruh budaya organisasi, kompetensi, dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai Bank Jabar Banten Cabang Karawang. *Value: Journal of Management and Business*, 2(1).
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank bjb. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi tesis dan desrtasi ilmu manajemen*. Universtas Diponegoro.
- KCP, B. B., & Bandung, K. S. K. (2021). *Laporan keuangan bank bjb 2021*.
- Kurniyasih, D., & Sudrartono, T. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone. *ECOBISMA (JURNAL EKONOMI, BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 8(2), 55–65.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19–38.
- Oktaviani, F. (2022). Aktivitas public relations dalam menerapkan budaya perusahaan. *Expose: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 156–170.
- Rahmawati, Y. B. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang Undaan Surabaya. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 6(1), 85–105.
- Rosita, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank di Bekasi. *Jurnal Lentera Bisnis*, 4(2), 67–94.

- Siregar, I. A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 6(2), 99–113.
- Sugiyono, P. (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. PT. Alfabeta.
- Syahputra, R. D., & Wibowo, S. (2019). Analisis kualitas pelayanan dan customer value berbasis digital pada media sosial facebook terhadap kepuasan pelanggan. *EProceedings of Applied Science*, 5(3).
- Tjiptono, F. (2018). *Service management mewujudkan layanan prima penerbit c*. Andi Offset.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di Kota Pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66.