

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK CENTRAL ASIA TBK KCU KELAPA GADING JAKARTA UTARA**

**Alfonsus B. Say. Lydia Lumban Gaol**

STIE Unisadhuguna Jakarta Indonesia

Email: alfons.bsay@ubs-usg.ac.id, lidyalumbangaol@gmail.com

### **Abstrak**

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2021 melalui bantuan google form (kuesioner online). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Bank CentralAsia cabang KCU Kelapa Gading Jakarta Utara. Pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh. Seluruh populasi sebanyak 100 orang diambil sebagai sampel dalam penelitian ini. Metode pengujian instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik deskriptif kuantitatif, analisis regresi linier berganda, uji t, uji f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

**Kata Kunci:** Kompensasi; Pengembangan Karir; Kinerja Karyawan.

### **Abstract**

*Currently, customer satisfaction is the focus of attention by almost all parties, both the government, business people, consumers and so on. This is due to their better understanding of the concept of customer satisfaction as a strategy to win the competition in the business world. Customer satisfaction is important for service providers. This study aims to find out whether there is an influence of service quality and facilities on customer satisfaction at PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading North Jakarta. This research was conducted in January 2021 through the help of Google Form (Online Questionnaire). The population in this study was the consumer of the KCU Kelapa Gading KCU branch of North Jakarta. Sampling using non-probability sampling techniques. The sample used in this study was saturated samples. All populations of 100 people were taken as samples in this study. Method test instrument used is test validity and test reliability. Technique analysis data which used is technique descriptive, regressivequantitative reliable double, test t, test f. Results research shows that there is influence quality service and facilities to satisfaction customers*

**Key words:** Compensation, Development of Career, Performance Employees

## **Pendahuluan**

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya (Andriansyah, 2015). Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis (Hariadji, 2018). Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa (Atmaja, 2018).

BCA Prioritas adalah keanggotaan eksklusif dan prestisius yang diperuntukan untuk nasabah terpilih yang memperoleh undangannya dari BCA. Nasabah prioritas ini memiliki “kelas” berbeda dengan nasabah biasa. Salah satu syarat yang perlu dipenuhi untuk menjadi nasabah prioritas adalah memiliki saldo mengendap selama satu tahun terakhir minimal Rp 500 juta yang terdapat di tabungan/giro, deposito, investasi atau gabungan dari semuanya.

Secara umum Bank harus menerapkan strategi bisnis kombinasi antara strategi ofensif dan defensif (Evani, 2019). Dimana strategi *ofensif* perlu ditujukan untuk meraih atau memperoleh nasabah baru, sedangkan untuk meningkatkan pangsa pasar dan strategi defensif berusaha untuk mengurangi kemungkinan customer exit dan beralihnya konsumen dari perusahaan (Wibowo, 2017).

Kepuasan konsumen dipengaruhi dua variabel utama, yaitu *Expectations* dan *Perceived Performance*, bila *Perceived Performance* melebihi *Expectations*, maka konsumen mendapatkan kepuasan (Bhaskara, Mandey, & Nelwan, 2014), akhirnya akan menciptakan loyalitas konsumen (Bhaskara et al., 2014). Menurut (Shofiana, Widyatmaja, & Sari, 2019) ada beberapa faktor yang menentukan kualitas jasa, yaitu: 1. *Tangibles* (berwujud) yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa. 2. *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam hal melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan 3. *Reliability* (kehandalan) kemampuan memenuhi janji layanan secara cepat, akurat dan memuaskan. 4. *Responsifines* (ketanggapan) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan member pelayanana dengan tanggap. 5. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan keragu – ragan.

Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah mendengar suara nasabah (Indonesia, 2014), hal ini berarti Bank harus melakukan interaksi dengan nasabah dengan maksud untuk memperoleh umpan balik (*feed back*) berupa tanggapan nasabah tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan

## **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif (Unaradjan, 2019). Metode kuantitatif adalah ilmu yang berkaitan dengan tata cara (metode) pengumpulan data, analisa data, dan interpretasi hasil analisis untuk

mendapatkan informasi guna penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan (Prabowo, 2018). Penelitian ini akan melakukan survey dengan menggunakan alat kusioner sebagai instrumen pengumpulan data dan hasil itulah akan diolah dengan software SPSS (Ghozali, 2018).

Populasi pada penelitian ini merupakan nasabah Prioritas pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara sebanyak 100 orang. Menurut (Kania Sabariah, 2013) Teknik sampling yang digunakan adalah Non Probability Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh atau sering disebut juga sensus. Jumlah populasi sebesar 100 orang itu diambil semua sebagai sampel dalam penelitian ini (Indra, Iskandar, & Faruk, 2019).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

a. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner disebar dalam bentuk angket menggunakan skala likert

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara lisan kepada pihak yang bersangkutan dengan penelitian ini.

c. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono., 2017) dokumentasi merupakan catatan peristiwa pada waktu yang lalu, dan dapat berbentuk tulisan, gambar, maupun karya – karya monumental dari seseorang.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya item-item kusioner yang diuji. Dengan kriterian pengukuran, apabila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka dapat dikatakan item kusioner tersebut valid.

Tabel.1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Butir	R Hitung	R Tabel	Ket
1	0.7116	0,1966	Valid
2	0.5801	0,1966	Valid
3	0.5930	0,1966	Valid
4	0.6891	0,1966	Valid
5	0,6790	0,1966	Valid
6	0,6630	0,1966	Valid
7	0,7096	0,1966	Valid
8	0,7704	0,1966	Valid
9	0,6693	0,1966	Valid
10	0,6503	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Olah data SPSS (2021)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Table 1 tersebut di atas, seluruh butir instrument dinyatakan valid, hal tersebut dapat dibuktikan dari r hitung yang lebih besar dari r table.

Tabel.2. Uji Validitas Fasilitas

Butir	R Hitung	R Tabel	Ket
1	0,6875	0,1966	Valid
2	0,7173	0,1966	Valid
3	0,7409	0,1966	Valid
4	0,7682	0,1966	Valid
5	0,5852	0,1966	Valid
6	0,5885	0,1966	Valid
7	0,6309	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Olah data SPSS (2021)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Table 2 di atas, seluruh butir instrument dinyatakan valid, hal tersebut dapat dibuktikan dari r hitung yang lebih besar dari r table.

Tabel.3. Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Butir	R Hitung	R Tabel	Ket
1	0,7285	0,1966	Valid
2	0,7178	0,1966	Valid
3	0,7027	0,1966	Valid
4	0,7466	0,1966	Valid
5	0,7077	0,1966	Valid
6	0,7786	0,1966	Valid
7	0,5809	0,1966	Valid
8	0,6408	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Olah data SPSS (2021)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 3 tersebut, seluruh butir instrument dinyatakan valid, hal tersebut dapat dibuktikan dari r hitung yang lebih besar dari r table.

## B. Uji Reliabilitas

Setelah semua variable penelitian dinyatakan valid, maka pengujian berikutnya adalah ujia reliabilitas (Yunus, 2012). Tujuan pengujian ini adalah menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuisisioner. Jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6 maka kuisisioner dapat dikatakan memenuhi konsep reliabilitas. Sedangkan, jika nilai Cronbach Alpha lebih kecil dari 0,6 maka dapat dikatakan kuisisioner tidak memenuhi konsep reliabilitas, sehingga pernyataan tidak dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel.4. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	10

Sumber: Hasil Olah data SPSS (2021)

Berdasarkan table diatas, untuk uji reliabilitas variable kualitas pelayanan (X1) dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,916 maka dapat disimpulkan instrument penelitian mengenai variable Kualitas Pelayanan (X1) adalah Reliabel karena  $0,916 > 0,6$ .

Tabel.5. Uji Reliabilitas Fasilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	7

Sumber: Hasil Olah data SPSS (2021)

Berdasarkan table diatas, untuk uji reliabilitas variable fasilitas (X2) dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,843 maka dapat disimpulkan instrument penelitian mengenai variable Fasilitas (X2) adalah Reliabel karena  $0,843 > 0,6$ .

### C. Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui suatu data berkontribusi normal atau tidak. Adapun hasil uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat pada Tabel 7 berikut:

Tabel 6. Uji Normalitas dengan Kplmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.52718220
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.057
	Negative	-.088
Test statistic		0.88
Asymp. Sig. (2-Tailed)		.55 <sup>c</sup>
a. Test Distribution is Normal		
b. Calculated From data		
c. Liliefors Significance Correction		

Sumber: Hasil Olah data SPSS (2021)

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi (2- tailed) sebesar 0.055, dapat diartikan bahwa nilai signifikansi (2-tailed) alat ukur tersebut berada di atas 0.05 sehingga data dikatakan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi kenormalan.

#### 2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolenieritas ini dilakukan bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Model regresi yang baik yaitu ketika tidak terdapat multikolinieritas dalam

pengujiannya. Pedoman suatu model regresi yang bebas dari multikolinieritas yaitu memiliki VIF < 10 dan angka tolerance > 0,1.

Tabel 7. Uji Multikolenieritas

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig	Collinearity statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	1.798	3.138		.573	.568		
Kualitas	.473	.081	.508	5.809	.000	.611	1.638
Fasilitas	.405	.115	.307	3.511	.001	.611	1.638

Sumber: Hasil Olah data SPSS (2021)

Berdasarkan Tabel 7 di atas, untuk uji multikolinieritas nilai tolerance > 0,10 yaitu 0,611 dan nilai VIF tidak melebihi 10, yaitu 1,638 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang dilakukan dengan bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas.

Tabel 8. Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Metode Glejser

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	6.811	2.799		2.434	.017
Kualitas	-.039	0.73	-.067	-.531	.597
Fasilitas	-.156	.103	-.191	-1.514	.133

a. Dependent Variabel : LN\_RES

Sumber: Hasil Olah data SPSS (2021)

Berdasarkan Tabel 8 di atas untuk uji heterokedastisitas hasil pengujian Glejser pada tabel Coefficients menunjukkan nilai signifikansi pada X1 dan X2 > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Dari table 8 didapat bahwa persamaan regresi linear berganda:

$$Y = 6.811 + -0,039X1 + 0,156X2 + e$$

Dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai koefisien intersep sebesar 6.811 menyatakan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X1), variabel Fasilitas (X2) nol, maka nilai variabel Kualitas Nasabah (Y) adalah 6.811.
- Nilai koefisien regresi variable Kualitas Pelayanan (X1) -0,039 terhadap variable Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 6,811, hal ini berarti jika variabel Kualitas Pelayanan (X1) naik satu satuan maka akan menurunkan variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar -0.039, dengan asumsi variabel lainnya tetap.

- c. Nilai koefisien regresi variabel Fasilitas (X2) 0,653 terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 0.653. Hal ini berarti jika variabel Fasilitas (X2) naik satu satuan akan meningkatkan variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0.653, dengan asumsi variabel lainnya tetap.

### 5. Uji t

- a. Hasil pengujian hipotesis pertama (H1): Diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y sebesar  $0,000 < 0,050$  dan nilai t hitung  $5,809 > t$  table 1,984, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y.
- b. Hasil pengujian hipotesis kedua (H2): Diketahui nilai sig untuk pengaruh X2 terhadap Y sebesar  $0,001 < 0,050$  dan nilai t hitung  $3,511 > t$  table 1,984, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh X2 terhadap Y.

### 6. Uji F

Tabel 9. Uji F

Model	Sum of squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	763.512	2	381.756	58.566	.000 <sup>b</sup>
Residual	632.278	97	6.518		
Total	1395.790	99			

a. Dependent Variable : Kepuasan Nasabah  
 b. Predictors : (constant) kualitas layanan, fasilitas

Sumber: Hasil Olah data SPSS (2021)

Hasil pengujian Hipotesis ketiga (H3) Berdasarkan output diatas diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,050$  dan nilai F hitung  $58.566 > 3,09$  F table, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

### 7. Koefisien Determinasi

Tabel 10. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R square	Std. Error of The Estimate
1	.700 <sup>a</sup>	.489	.484	2.697

- a. Predictors : (Constant), Kualitas pelayanan, Fasilitas

Sumber: Hasil Olah data SPSS (2021)

Menurut hasil dari table diatas maka didapatkan nilai Adjusted R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,484 yang artinya pengaruh variable independen (X) terhadap variable dependen (Y) sebesar 0,489%.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan memengaruhi kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara. Hal ini ditunjukkan melalui nilai t hitung variable fasilitas yaitu sebesar 5,809 lebih besar dari t table 1,984. Variabel Fasilitas memengaruhi kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara. Hal ini

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Pt Bank Central Asia TBK  
KCU Kelapa Gading Jakarta Utara

ditunjukkan melalui nilai t hitung variable layanan yaitu sebesar 3,511 lebih besar dari t table 1,984. Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memengaruhi kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk KCU Kelapa Gading Jakarta Utara. Dengan nilai sig  $0,000 < 0,050$  dan nilai F hitung  $58,566 > 3,09$  F tabel.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Andriansyah, andriansyah. (2015). *Pengaruh customer relationship dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah pada bank tabungan negara (bin) cabang pemuda di surabaya*. Universitas wijaya putra.
- Atmaja, Jaka. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Bhaskara, Satriyo U. P., Mandey, Silvy L., & Nelwan, Olivia. (2014). Customer Relationship Management (CRM) Dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Virgo Ekspres Tours & Travel Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1).
- Evani, elisa. (2019). *Strategi ofensif partai persatuan indonesia dalam mendapatkan dukungan massa (Studi di DPD Partai Persatuan Indonesia Kabupaten Ponorogo)*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Hariadji, Roekma. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap LOyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah. *JURNAL ILMIAH EKBANK*, 1(2).
- Indonesia, Ikatan Bankir. (2014). *Memahami bisnis bank syariah*. Gramedia Pustaka Utama.
- Indra, Dede, Iskandar, Yusup, & Faruk, Mujaddid. (2019). Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kohesivitas Dalam Kelompok Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Studi pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II-B Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(4), 193–205.
- Kania Sabariah, Mira. (2013). *Teknik Sampling*.
- Prabowo, Anindita Lakmi. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Media Nusantara Informasi Biro Jawa Timur. *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 5(02).
- Shofiana, Riezcha, Widyatmaja, I. Gusti Ngurah, & Sari, Ni Putu Ratna. (2019). Faktor-Faktor yang Menentukan Keputusan Pembelian Produk dan Jasa di Titik Temu Coffee Seminyak. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 3(1), 240–255.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Unaradjan, Dominikus Dolet. (2019). *Metode penelitian kuantitatif*. Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.
- Wibowo, Bambang Sri. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Centratama Nasional Bank Surabaya. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 2(1), 27-Halaman.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Pt Bank Central Asia TBK  
KCU Kelapa Gading Jakarta Utara

Yunus, Eddy. (2012). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 16(3), 368–387.