

Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah

M. Arafah^{1✉}, Muhajirin²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE), BIMA.

Abstrak

Penelitian Ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah PD BPR NTB Sumbawa. Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner, teknik skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah skala Likert. Populasi yang digunakan yaitu nasabah yang berkunjung ke PD BPR NTB Sumbawa. yang berjumlah 100 nasabah dengan sampel penelitian yaitu nasabah yang sering mengunjungi. sebanyak 50 nasabah dengan sampling yang digunakan yaitu insidental sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu (1) observasi, (2) kuesioner, (3) wawancara, dan (4) studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, kofesian korelasi, uji determinasi dan uji t (uji t dua pihak). Berdasarkan hasil penelitian maka dapat di ambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Loyalitas nasabah PD BPR NTB Sumbawa.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; loyalitas nasabah; *pd bpr ntb*

Analysis of the influence of service quality on customer loyalty

Abstract

This study aims to determine the effect of Service Quality on Customer Loyalty of PD BPR NTB Sumbawa. This type of research is associative. The research instrument used is a questionnaire, the scoring technique used in this research questionnaire is a Likert scale. The population used is customers who visit PD BPR NTB Sumbawa, which amounted to 100 customers with research samples, namely customers who often visit. as many as 50 customers with the sampling used is incidental sampling. Data collection techniques used are (1) observation, (2) questionnaires, (3) interviews, and (4) literature study. The data analysis techniques used are validity test, reliability test, simple linear regression, correlation coefficient, determination test and t test (two-party t test). Based on the results of the study, it can be concluded that there is a significant influence between service quality and customer loyalty at PD BPR NTB Sumbawa.

Keywords: Service quality; customer loyalty; *PD BPR NTB*

Copyright © 2021 M. Arafah, Muhajirin

✉ Corresponding Author

Email Address: arafah1290@gmail.com

DOI: 10.29264/jmmn.v13i4.9938

PENDAHULUAN

Usaha jasa perbankan yang merupakan usaha jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan mengutamakan masalah kualitas pelayanan (*service quality*). Kualitas pelayanan ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perbankan. Fenomena ini terjadi hampir di seluruh bank, dimana nasabah juga menginginkan adanya peningkatan pelayanan maksimal secara terus menerus, ketika menggunakan jasa yang ada di bank. Namun kenyataannya terkadang masih jauh dari apa yang menjadi harapan, atau keinginan dari nasabah itu sendiri, dengan melihat berbagai hal mengenai keinginan kepuasan nasabah yang semakin tidak terbatas. Menurut Kotler dkk (2013 : 52), kepuasan nasabah (*customer*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Oleh karena itu setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas pelayanan sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya.

Roger (2011:157) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan penggunaan yang artinya barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen. Definisi dari pelayanan itu sendiri menurut Sunyoto (2013 : 216) adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen sehingga tercapai kepuasan. Sedangkan menurut Helien (2014 : 7) Pelayanan konsumen adalah kegiatan yang berorientasi kepada konsumen yang terdiri dari elemen-elemen nyata berupa faktor yang bisa diraba, didengar dan dirasakan seperti ukuran, berat, warna dan sebagainya. Kemudian adanya elemen-elemen tidak nyata yaitu lebih sulit diukur dan sering kali subyektif karena tergantung pada sikap-sikap yang bisa dipengaruhi namun tidak diajarkan, sebagai contoh rasa nyaman, rileks, percaya dan lain sebagainya. Berbagai definisi telah diuraikan diatas bisa ditarik kesimpulan pengertian dari kualitas pelayanan yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen demi memenuhi harapan konsumen.

Tjiptono (2015: 111) mengatakan bahwa "loyalitas adalah situasi dimana pelanggan bersikap positif terhadap produk/produsen (penyedia jasa) yang akan membawa keuntungan bagi perusahaan. Loyalitas lebih ditujukan kepada perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggannya terhadap perusahaan, dengan semakin tingginya loyalitas dari pelanggan maka ini akan sangat menguntungkan bagi perusahaan karena akan mengurangi kerawanan dan persaingan karena banyak keuntungan yang didapat oleh perusahaan bila memiliki pelanggan yang loyal. Loyalitas adalah kualitas pelayanan pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang meskipun pengaruh situasi dan usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Adapun loyalitas menurut Griffin (2016 : 5) adalah pembelian *non random* yang diungkapkan dari waktu ke waktu oleh beberapa unit pengambilan keputusan. Fandy Tjiptono (2015 : 112) bahwa loyalitas pelanggan sebagai kualitas pelayanan pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Pelanggan yang loyal mempunyai fanatisme yang relatif permanen dalam jangka yang panjang terhadap suatu barang/jasa pada perusahaan yang menjadi pilihannya, tidak ingin beralih pada barang/jasa lain dan bahkan ikut mempengaruhi pihak lain untuk ikut menggunakan barang/jasa tersebut.

Kualitas telah menjadi harapan dan impian bagi semua orang baik konsumen maupun produsen. Maka pentingnya kesadaran dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik dan maksimal untuk menumbuhkan loyalitas konsumen agar perusahaan dapat terus bertahan dan menguasai pasar. Menurut Lupiyoadi (2014: 231) apabila konsumen merasa puas, mereka akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali dan memanfaatkan pelayanan jasa yang menjadikan konsumen menjadi loyal. Konsumen yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik atas jasa kepada orang lain..PD BPR NTB Sumbawa , sebagai bank swasta yang turut adil dalam pembangunan di daerah, PD BPR NTB Sumbawa telah banyak melakukan terobosan guna untuk terus meningkatkan jumlah nasabah, atau pengguna jasa di bank ini. Namun tidak berbeda dengan perbankan lainnya, meskipun PD BPR NTB Sumbawa tergolong bank yang terkemuka di daerah Sumbawa, dinamika ketidakpuasan nasabah juga tidak akan terlepas dari cara pelayanan karyawan PD BPR NTB Sumbawa. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya antrian panjang yang terjadi pada nasabah sehingga banyak nasabah yang harus rela menunggu lama. Tidak hanya itu, ada beberapa nasabah yang berpendapat bahwa pembukaan rekening nasabah harus menunggu berminggu-minggu, selain itu dari

segi fasilitas yang kurang baik serta ruangan yang kurang luas. Adapun pada saat nasabah melakukan peminjaman kredit, nasabah harus melalui beberapa ketentuan yang rumit dan membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga melahirkan persepsi yang negatif terhadap pelayanan di PD BPR NTB Sumbawa. Hal ini harus di perhatikan oleh pihak manajemen PD BPR NTB Sumbawa ke depan, karena jika bank yang gagal memuaskan nasabah, akan berakibat berkurangnya jumlah nasabah dan menciptakan kesan yang buruk dari nasabah kepada bank ini, sehingga kedepan bank harus lebih proaktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Sugiyono (2019: 11). Penelitian asosiatif ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PD BPR NTB Sumbawa

Instrumen penelitian menggunakan skala likert dengan tipe jawaban yang tegas yaitu ; Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, dan Kurang Baik. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang berkunjung ke PD BPR NTB Sumbawa yang tidak ketahui jumlahnya yang diperkirakan antara 50 sampai 100 setiap minggunya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019 : 90). Teknik penentuan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling*. Sampling yaitu dengan teknik *insidental*. Teknik *insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012 : 96). Menurut Frainkel dan Wallen dalam Aminullah (2013 : 82) penentuan sampel untuk penelitian korelasi adalah berjumlah 50 sampai dengan 100 dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 50 nasabah. Teknik analisa yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, dan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, semua instrumen dalam penelitian ini valid dan reliabel sehingga dapat dilanjutkan pada tahap uji selanjutnya.

Adapun hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS 20 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.
Persemaian Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

		Coefficients				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.609	3.358		3.159	.003
	Kualitas Layanan	.509	.096	.609	5.322	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Dari hasil perhitungan tersebut didapati nilai: $Y = 10.609 + 0.509x$. Apabila diasumsikan Kualitas Layanan sama dengan (8) maka Loyalitas Nasabah akan tetap sebesar nilai konstanta (a). Tetapi apabila Kualitas Layanan bertambah satu satuan kriteria, maka Loyalitas Nasabah PD BPR NTB Sumbawa akan meningkat.

Tabel 2. Uji korelasi dan determinasi
Model Summary

Model	R	R Square
1	.609 ^a	.371

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Berdasarkan nilai korelasi sebesar 0.609 hal ini menunjukkan hubungan antara variabel Kualitas Layanan (x) dengan variabel Loyalitas Pelanggan (y) dengan tingkat hubungan kuat sesuai dengan tabel pedoman interval koefisien korelasi (Sugiyono ; 2012)

Besarnya kontribusi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah dapat ditunjukan berdasarkan hasil perhitungan R square (determinasi) sebesar 0.371 yang menunjukkan bahwa kontribusi

faktor Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 37.11% dan sisanya 62,89% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini .

Berdasarkan hasil perhitungan uji t sampel pada tabel 1 diperoleh nilai t hitung sebesar 5.322. Hal ini berarti bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($5.322 > 2.011$), sehingga hipotesis alternative (H_a) yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan Loyalitas Nasabah pada PD BPR NTB Sumbawa dapat diterima

SIMPULAN

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat di peroleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) PD BPR NTB Sumbawa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, 2014. Pemasaran jasa & Kualitas Pelayanan. Malang. Bayumedia Publishing.
- Cravens, David W. 2011. Pemasaran Strategi, Terjemahan Lina Salim, Edisi IV, Cetakan 1 Jilid II. Jakarta erlangga.
- Danang Sunyoto. 2013. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : CAPS
- Fandy Tjiptono. 2015 Strategi Pemasaran, Edisi 4. Yogyakarta : Andi Offset.
- Griffin, 2016, *Customer Loyalty*, Menumbuhkan dan Mempertahankan, Kesetiaan Pelanggan. Jakarta Erlangga.
- Hellen, Fister. 2014, *vLayanan Konsumen Dalam Seminggu*, Jakarta : Prestasi Pustaka Publisher.
- Erlando.M & Yulianto,E,. 2014 PENGARUH Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas. Jurnal Administrasi Bisnis Vol 15 No 2, Okt 2014.
- Arikunto.S,. 2018 Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pratek. Jakarta : Rineka Cipta.