

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Kaltimara di Samarinda 2020 - 2021

Nunun May Sharah^{1*}, Yulia Tri Kusumawati²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: mayshamaysa19@gmail.com

Diterima: 22/09/20

Revisi: 04/03/21

Diterbitkan: 28/04/21

Abstrak

Tujuan studi: Adapun goal dari misi penelitian ini adalah upaya untuk mengambil informasi dampak kualitas pelayanan dan lokasi bank pada kualitas pelayanan di Bank Kaltimara Samarinda (2020 - 2021)

Metodologi: Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik pengambilan sebuah sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yakni dengan menyebar kuesioner dan memilih hasil sampel sesuai dengan kriteria yang ditentukan.

Hasil: Adapun hasil penelitian menggambarkan bahwa secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan dan lokasi bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Kaltimara Samarinda tahun (2020 - 2021)

Manfaat: Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu, dapat digunakan untuk memperkaya wawasan dan pengetahuan para akademis dan pihak yang berkepentingan serta dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi para peneliti selanjutnya serta bagi Bank Kaltimara dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya.

Abstract

The purpose of the study: The purpose of this research is an effort to determine the effect of service quality and location of banks on the quality of service in Bank Kaltimara Samarinda (2020 - 2021)

Methodology: This research is a qualitative study. The technique of taking a sample in this study uses a purposive sampling method that is by distributing questionnaires and selecting sample results in accordance with the specified criteria.

Results: The results of the study illustrate that partially or simultaneously the quality of service and location of the bank had a positive and significant effect on customer satisfaction of the Kaltimra Bank Samarinda year (2020-2021)

Applications: The benefits of this research, that is, can be used to enrich the insights and knowledge of academics and interested parties and can be taken into consideration for future researchers and for Bank Kaltimara in increasing customer satisfaction.

Kata kunci: kualitas layanan (*service quality*), lokasi (*location*) dan kepuasan nasabah (*customer satisfaction*)

1. PENDAHULUAN

Perbankan merupakan lembaga penting bagi Indonesia sebagaimana yang tertera pada undang - undang no 10 tahun 1998 bahwasanya Perbankan memiliki fungsi yaitu untuk menunjang pembangunan nasional dengan tujuan meningkatkan stabilitas kesejahteraan rakyat, pemerataan dan pertumbuhan ekonomi.

Maka dari itu, begitu banyak jenis perbankan yang berdiri di Indonesia, ada bank milik asing, milik swasta nasional dan milik pemerintahan, entah pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah. Akan tetapi tidak semua daerah di Indonesia memiliki bank BPD yang bisa menjadi aset kebanggaan dan bisa membantu percepatan pembangunan bagi daerahnya.

Peran BPD salah satunya adalah agent of development yang mengalirkan dan memberdayakan uang untuk menggerakkan ekonomi dan pembangunan di daerah. Maka dari itu, sektor perbankan harus dalam kondisi dan tahan goncangan dalam menghadapi tekanan dan ketidakpastian. Akan tetapi masih ada masalah ditemukan pada BPD Kaltimara Samarinda, diantaranya lemahnya pengelolaan BPD, keterbatasan visi dan inovasi, keterbatasan modal, keterbatasan SDM dan kurangnya fasilitas dan kualitas pelayanan.

Presiden Joko Widodo pun menetapkan wilayah ini sebagai lokasi ibu kota baru pengganti Jakarta. Hal inilah yang harus dijadikan pertimbangan bagi BPD Kaltimara untuk memperbaiki kelemahan BPD Kaltimara untuk menghadapi tantangan ke depan.

Adapun acuan melaksanakan penelitian ini adalah karena pada eksplorasi sebelumnya yang dilaksanakan oleh (John Femos et al, 2019) dengan judul "Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mega Syariah Padang" mengutarakan bahwasanya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan substansial terhadap variabel kepuasan nasabah.

2. METODOLOGI

Penelitian yang kami lakukan ini merupakan penelitian kualitatif asosiatif dengan tujuan untuk mengetahui berapa tinggi efek kualitas pelayanan dan lokasi bank pada kepuasan nasabah Bank Kaltimara Samarinda. Adapun yang dimaksud

penelitian kualitatif merupakan teknik penelitian yang dipakai untuk mengamati pada keadaan sasaran penelitian yang natural yang mana subjek peneliti adalah sebagai perangkat kunci (Sugiyono,2016:9) Sedangkan penelitian asosiatif ini adalah proses eksplorasi dengan tujuan untuk menggali informasi efek ataupun ikatan antar 2, 3 variabel atau bahkan lebih (Sugiyono,2016:21) dengan cara menyebar kuesioner pada populasi yang sudah ditentukan. Dari seluruh populasi yang sudah ada tahap selanjutnya adalah pengambilan sampel yang ditentukan dengan memakai teknik *Purposive Sampling*. Teknik *purposive sampling* ini merupakan teknik pengutipan sampel dengan prakiraan tertentu (Sugiyono,2013:85).

2.1. Bagaimana Menulis Tabel

Tabel 1 : Deskripsi Data Hasil Penyebaran Kuesioner

NO.	Keterangan	Jumlah Kuesioner	Presentase
1.	Kuesioner yang disebar	197	100%
2.	Kuesioner yang kembali	179	89%
3.	Responden yang memiliki buku tabungan Bankaltimara	143	72%
4.	Responden yang memiliki ATM card bank Bankaltimara	131	66%
5.	Kuesioner yang menggunakan SMS Banking	100	51%
6.	Kuesioner yang dapat diolah memenuhi kriteria	100	51%

Berdasarkan tabel I sesuai dan dapat diolah dalam penelitian ini adalah sebesar 100 kuisioner atau 51% dari kuisioner yang kembali. Adapun metode yang dipakai untuk pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Teknik *purposive sampling* ini merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,2013:85). Sampel yang terdapat dalam penelitian ini adalah nasabah bank Kaltimara yang bekerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur. Dari 100 responden ditemukan keadaan responden mengenai genitalia, umur dan program studi. Pengelompokan yang diimplementasikan pada mereka responden dalam melaksanakan penelitian ini bermisikikan untuk menggali informasi dengan akurat mengenai transparansi responden yang dijadikan objek di penelitian

Tabel 2 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persentase (%)
Laki-laki	44
Perempuan	56
Jumlah	100

Sumber: Data diolah tahun 2020

Tabel 2 bila kita melihat tabel tersebut maka dapat ditarik kesimpulan ternyata perespon yang ber genitalia pria bertotal lebih sedikit dibanding perespon wanita. Responden ber genitalia laki-laki sebanyak 44 % atau 44 orang dan merespon ber genitalia perempuan sebanyak lima puluh enam % atau 56 nya wa. Sebab ini menunjukkan arti bahwa nasabah perempuan yang dimiliki Bank Kaltimara > dibandinggen laki-laki.

Tabel 3 : Perespon Berdasarkan Umur

Usia	Kuantitas Responden	Presentase
20-29	61	61%
30-39	25	25%
40-49	10	10%
50	4	4%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah tahun 2020

Tabel 3 menjelaskan jika kuantitas sampel yang diambil secara acak dari di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Samarinda. Menunjukkan ada responden terbanyak yaitu para generasi muda sekitar 61% berumur 20-29 orang, 25% responden yang berusia 30-39, 10% responden memiliki usia 40-49 dan yang paling sedikit adalah 4% responden yang memiliki usia 50 tahun keatas.

Tabel 4 : Perespon Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Presentase
D3 (Diploma)	SLTA/SMA/SMK	7	7%
		39	39%
	S1	49	49%
	S2	5	5%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah tahun, 2020

Tabel 4 menunjukkan jumlah sampel yang diambil secara acak dari di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Samarinda. Menunjukkan ada responden terbanyak yaitu 49 orang yang memiliki status pendidikan akhir sarjana, 39 orang memiliki pendidikan akhir D3, 7 orang lulusan SLTA/SMA/SMK dan yang paling sedikit ada 5 orang yang memiliki gelar S2. Kuantitas sampel itu diambil dengan cara objektif jumlah secara profesional guna mewakili semua populasi yang diteliti.

Tabel 5 : Uji Validitas

NO	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Kualitas pelayanan			
	- Ind 1	0,316	0,196	Valid
	- Ind 2	0,468	0,196	Valid
	- Ind 3	0,460	0,196	Valid
	- Ind 4	0,508	0,196	Valid
	- Ind 5	0,317	0,196	Valid
2	Lokasi Bank			
	- Ind 1	0,560	0,196	Valid
	- Ind 2	0,522	0,196	Valid
3	Kepuasan Nasabah			
	- Ind 1	0,883	0,196	Valid
	- Ind 2	0,867	0,196	Valid
	- Ind 3	0,743	0,196	Valid
	- Ind 4	0,813	0,196	Valid

Sumber: Data diolah tahun, 2020

Tabel 5 mampu disimpulkan diperoleh jika seluruh indikator pertanyaan-pertanyaan yang dipakai untuk menimbang variabel yang dipakai oleh peneliti memiliki koefisien korelasi > dari r tabel = 0,196 (nilai r tabel, n=100), dimana r tabel bisa diamati dari tabel r *product moment* dengan nilai signifikansi 0,05 (5%) sebesar 0,196. Sehingga membuat semua indikator tersebut menjadi valid.

Tabel 6 : Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach Alpha	Status
Kualitas pelayanan (X1)	0,840	Reliabel
Lokasi bank (X2)	0,804	Reliabel
Kepuasan nasabah (Y1)	0,840	Reliabel

Sumber: Data diolah tahun, 2020

Rakitan tabel 6 itu menyimpulkan jika seluruh variabel penelitian menghasilkan Cronbach Alpha yang lumayan tinggi yaitu di atas 0,60 jadi dapat dinyatakan semua konseptual timbangan pada setiap variabel kuesioner dinyatakan reliabel kemudian item-item pada masing-masing konsep variabel penelitian pantas dipakai untuk alat ukur.

Tabel 7 : Pengujian Multikolinearitas

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.895	1,118
.895	1,118

Sumber: Data diolah tahun, 2020

Hasil pada tabel 7 tersebut menyimpulkan bahwa variabel bebas tidak ada yang mempunyai nilai VIF > dari 10,00 dan angka tolerance yang < dari 10%, yang disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas atau ada korelasi yang sempurna antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan lokasi bank, karena didapat nilai VIF < dari 10,00 sedangkan nilai tolerance > 0,1.

Tabel 8 : Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.709a	.502	.492	1.78846	1.792

Sumber: Data diolah tahun, 2020

Hasil tabel 8 bisa dilihat, Karena $d < d < 4 - d_u = 1,715 < 1,792 < 2,285$. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya kita tidak bisa menolak H_0 (gagal tidak H_0) yang berarti tidak adanya Autokorelasi atau tidak ditemukan autokorelasi + (positif) maupun - (negatif) di data yang diteliti.

Tabel 9 : Uji t atau Uji Parsial

Model	t	Sig.
(Constant)	5,809	,000
Kualitas Pelayanan (X1)	5,502	,000
Lokasi (X2)	5,989	,000

Sumber: Data diolah tahun, 2020

Hasil tabel 9 bisa dilihat X1 (Kualitas Pelayanan) dihasilkan thitung (5,502) artinya, $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,502 > 1,984$) dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ dan variabel X2 (Lokasi bank) diperoleh nilai $t_{hitung} = 5,989$ artinya, $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,989 > 1,984$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, maka Hipotesis pertama dan kedua diterima. artinya didapat hubungan pada kualitas pelayanan juga lokasi bank terhadap kepuasan nasabah Bank Kalimantan secara parsial

Tabel 10 : Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F)

Model	F	Sig.
Reg	48.924	,000 ^b
Res		
Total		

Sumber: Data diolah tahun, 2020

Pada [tabel 10](#) Anova yaitu uji F diperoleh f hitung senilai 48,924 tingkat (sig)0,000, dan f tabel untuk 100 responden sebesar 3,09 dengan angka sig senilai 0,05. Disebabkan didapat nilai f hitung > f tabel, Sehingga ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Lokasi Bank (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) secara bersama-sama.

Tabel 11: Ringkasan hasil regresi

Model			
1	(Constant)	5.852	1.007
	Kualitas Pelayanan (X1)	.260	.047
	Lokasi (X2)	.569	.095

Sumber: Data diolah tahun, 2020.

Diamati [tabel 11](#) diatas bahwa nilai constant sebesar 5,852 maka dari itu kualitas pelayanan dan lokasi bank = 0 dianggap konstan, angka kepuasan nasabah konstan 5,852. Dan nilai regresi koefisien kualitas pelayanan (X1) 0,260 hal ini berarti dengan memajukan kualitas pelayanan maka meningkat pula lah kepuasan nasabah (Y) Pada bank Kaltimara. Nilai regresi koefisien lokasi bank (X2) senilai 0,569 hal ini artinya jika lokasi lebih dekat dengan nasabah maka kepuasan nasabah meningkat. [Tabel 12](#) : Hasil Uji Korelasi Ganda

Model	R	Sig.	F Change
1	.709a		.000

Sumber: Data diolah tahun, 2020

Jika melihat [tabel 12](#) didapatkan angka R senilai 0,709. Ini berarti mengidentifikasi terjadi hubungan yang **kuat** antara variabel kualitas pelayanan dan lokasi bank terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah .

Tabel 13 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

MODEL	R	R Square	Adjusted R Square
1	.709a	0,502	0,492

Sumber: Data diolah tahun, 2020

[Tabel 13](#) diatas menjelaskan nilai R Square 0,502 / 50,2 persen, Hal ini berarti sebesar 50,2 persen kepuasan nasabah mampu dipaparkan oleh variabel kualitas pelayanan dan lokasi bank, kemudian senilai 49,8 persennya dikontrol oleh variabel yang lain selain variabel yang diteliti di penelitian ini.

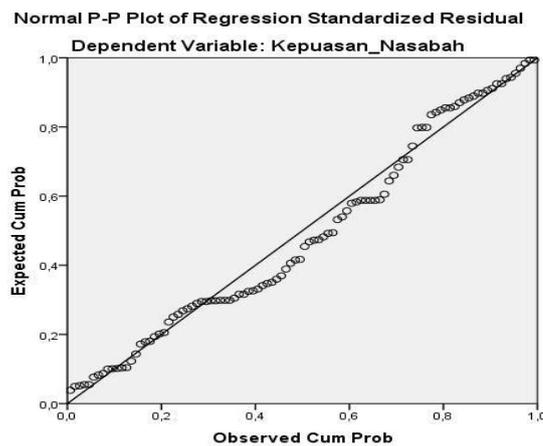
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^b	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,77030091
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,092
	Negative	-,068
Kolmogorov-Smirnov Z		,918
Asymp. Sig. (2-tailed)		,369

Gambar 1: Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smimov

Sumber: Data diolah tahun, 2020

Gambar 1 hasil output uji normalitas disimpulkan signifikansi *Asymp.Sig(2-tailed)* senilai 0,369, jadi dapat disimpulkan

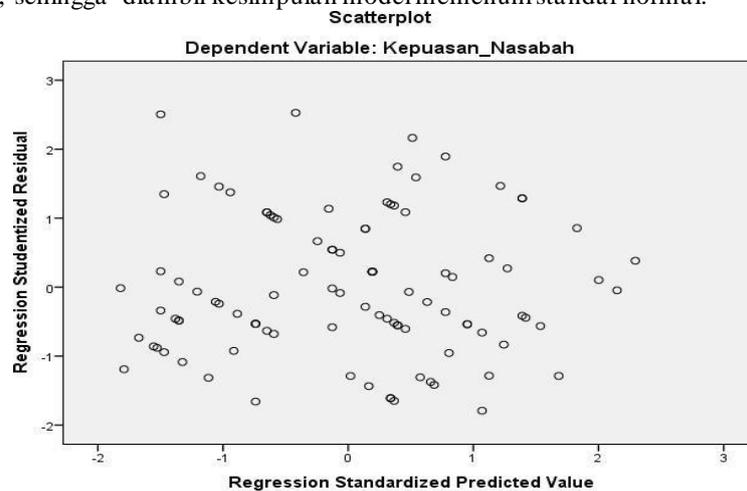
Asymp.Sig(2-tailed) $0,369 > 0,05$. Sehingga pas, *kolmogorov-smirnov* data distribusikan normal



Gambar 2: Hasil uji normal P-P lot of Regression Standardized Residual Dependent Variable

Sumber: Data diolah tahun, 2020

Hasil gambar 2 menunjukkan sebuah grafik menunjukkan bahwasanya data menabur rata disekeliling garis tengah serta mengekor arah garis lurus, sehingga diambil kesimpulan model memenuhi standar normal.



Gambar 3: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah tahun, 2020

Pada gambar tersebut bagaimana uji heteroskedastisitas dan adapun hasilnya menunjukkan bahwa butir titik tidaklah menggambar suatu corak yang pas dan titik-titik berhamburan merata di sekitar 0 (nol) di sumbu Y, ditarik kesimpulan ternyata tidak terinsiden heteroskedastisitas.

Analisis regresi linier berganda bertujuan menggali informasi bagaimana sebuah tujuan antar variabel bebas dan variable terikat. Apakah memiliki hubungan yang positif atau negatif. Ini adalah persamaannya:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan nasabah

X1 = Variabel kualitas pelayanan

X2 = Variabel lokasi bank

α = Konstanta

3. HASIL DAN DISKUSI

Hasil pembahasan : Efek kualitas pelayanan sebagai variabel X1 terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t tabel = (dengan melihat nilai $df = n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97$, dan nilai $\alpha 5\% = 0,05$ dan t hitung lebih besar t tabel = ($5,502 > 1,984$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang Ho 1 ditolak dan Ha 1 diterima.

Dan Hasil X2 (Lokasi bank) dengan t hitung = $5,989$ artinya, t hitung $>$ t tabel ($5,989 > 1,984$) signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti Ho2 ditolak dan Ha 2 diterima.

Pada tabel X Anova yaitu uji F diperoleh F-hitung sebesar $48,924$ dengan nilai sig) $0,000$, dan F-tabel untuk 100 responden sebesar $3,09$, sig senilai $0,05$. Sebab didapat nilai Fhitung $>$ Ftabel, maka Ha diterima. Jadi ada pengaruh positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan (X1) & Lokasi Bank (X2) ke Kepuasan Nasabah (Y) secara bersama-sama.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji f menunjukkan bahwasanya secara simultan ditemukan efek yang kuat di kualitas pelayan (X1) & lokasi bank (X2) terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan kedua variabel dapat dijadikan tolak ukur bagi perusahaan dalam menjadikan faktor untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Kaltimara Cabang Samarinda Tahun 2020-2021. Berdasarkan hasil analisis statistik uji t menginfokan variabel kualitas pelayanan (X1) berefek positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Kaltimara Samarinda. Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan standar besar kecilnya tingkat kepuasan nasabah Bank Kaltimara Samarinda Tahun 2020-2021. Hasil analisis diatas menunjukkan bahwa Lokasi bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Lokasi bank yang semakin dekat akan meningkatkan kepuasan nasabah Bank Kaltimara Samarinda Tahun 2020-2021.

REFERENSI

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Nursiana, A. (2015). "Pengaruh Internet Banking, Kualitas Pelayanan, Reputasi Produk, Lokasi, Terhadap Loyalitas

Nasabah Dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah". *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, Hlm: 454-455.

Agyapong, Gloria Kq. "The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In The Utility Industry –A Case Of Vodafone (Ghana)." *International Journal Of Business And Management* 6.5 (2011): 203-2110