

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang

Reza Miftah Pebrianto*, Rita Zulbetti

Manajemen Bisnis, Politeknik Piksi Ganesha

Jl. Jend. Gatot Subroto No. 301, Bandung 40274

*Correspondence email: rezamiftah182@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini memiliki tujuan guna menganalisis mengenai dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang. Metode yang dikenakan di dalam riset ini yaitu metode penelitian deskriptif serta metode analisis regresi linier sederhana dengan teknik penyebaran kuesioner. Penentuan responden didalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sehingga responden yang dipakai yaitu sebanyak 100 orang. Dari hasil penelitian ini menghasilkan simpulan dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Kantor Pusat Soreang bersignifikansi positif artinya kedua variabel tersebut memiliki signifikansi yang kuat. Secara simultan dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Perkreditan Rakyat Kantor Pusat Soreang itu juga bersignifikansi kuat, artinya bahwa jika semakin baik kualitas pelayanan di Bank Perkreditan Rakyat Kantor Pusat Soreang itu maka loyalitas nasabah akan meningkat juga.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Loyalitas Nasabah

Abstract. *This study aims to analyze the impact of service quality on customer loyalty at Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Kerta Raharja Soreang Head Office. The methods used in this research are the descriptive research method and the simple linear regression analysis method with questionnaire distribution technique. The determination of respondents in this study was made using Slovin's formula, so that the respondents used could be as many as 100 people. From the results of this study, it is concluded that the impact of service quality on customer loyalty at Bank Perkreditan Rakyat Soreang Head Office has a positive significance, meaning that both variables have a strong significance. Simultaneously, the impact of service quality on customer loyalty at Bank Perkreditan Rakyat Soreang Head Office also has a strong significance, meaning that the better the service quality at Bank Perkreditan Rakyat Soreang Head Office, the customer loyalty will also increase.*

Keywords: *Service Quality; Costumer Loyalty*

PENDAHULUAN

Dunia perbankan mengalami kemajuan yang sangat pesat, dengan ini bank menyediakan layanan untuk menghimpun dana masyarakat berupa tabungan, deposito dan pinjaman berupa dana. Salah satunya yaitu Bank Perkreditan Rakyat. Bank Perkreditan Rakyat sebagai lembaga memiliki tugas dalam menjadi perantara orang yang kelebihan dana untuk disalurkan kepada yang memerlukan dana (Siswadi, 2020). Bank Perkreditan rakyat (BPR) yaitu bank yang berprinsip syariah didalam melakukan kegiatan perbankannya. BPR juga memiliki keyakinan dengan fungsi utamanya sebagai perantara keuangan dengan menghimpun dan mewujudkan dana masyarakat. BPR berdiri tahun 1976, berawal dari BKPD (Bank Karya Produksi Desa) bertempat di kabupaten Bandung. Namun seiring berjalannya waktu berubah nama kembali jadi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat. Untuk lebih profesional, pada tahun 2014 PD BPR mengubah namanya serta bentuk badan hukumnya jadi PT. Bank Perkreditan Rakyat (Profile, n.d.).

Situasi perbankan nasional maupun daerah saat ini juga dalam situasi yang tetap terjaga stabilitasnya dengan fungsi perantara keuangan yang terus meningkat dalam perekonomian. Masalah kualitas di dalam suatu kegiatan bisnis sudah seperti sesuatu yang harus dibayarkan atau hal yang wajib dan perlu dilakukan perusahaan agar dapat bertahan dalam menjalankan bisnisnya. Walaupun kualitas pada jenis usaha jasa lebih sulit untuk dijelaskan dibandingkan dengan kualitas pada produk, tetapi nasabah pasti akan tetap memberi pengukuran seberapa bagus atau jeleknya kualitas jasa tersebut, selanjutnya bank harus paham bagaimana harapan nasabah terhadap kualitas jasa pada bank itu sendiri agar lebih efektif (Akbar, 2019). Loyalitas nasabah diartikan sebagai perilaku nasabah untuk melakukan pembelian secara berkali-kali agar dapat menumbuhkan rasa setia nasabah pada produk dan jasa yang diberikan perusahaan itu sendiri walaupun membutuhkan waktu dan proses pembelian yang panjang. Dengan menjaga loyalitas nasabah artinya perusahaan mengeluarkan biaya yang lebih kecil dibandingkan dengan mendapatkan satu nasabah yang baru (Subagja & Susanto, 2019). Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus di Bank Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang).

Kajian Pustaka

Kualitas pelayanan bank merupakan kemampuan aktual bank yang dibagikan kepada nasabahnya. Menurut (Akbar, 2019) menyatakan bahwa ada lima indikator dalam sebuah pelayanan jasa berdasarkan kepentingannya, yaitu: (a) kehandalan (*reliability*), yaitu keahlian perusahaan yang dikomitmenkan dengan tepat dan terpercaya; (b) daya tangkap (*responsiveness*), sebuah kemampuan dalam membantu pelanggan agar mendistribusikan jasa secara aktif dan efektif; (c) kepastian (*assurance*), merupakan pemahaman serta keterampilan seorang pegawai agar dapat menimbulkan rasa percaya dan terlindungi; (d) empati (*emphaty*), merupakan rasa peduli secara individu oleh pegawai terhadap nasabah; serta (e) bukti fisik (*tangibles*), merupakan sarana dan prasarana perusahaan, pegawai dan pelayanan. Loyalitas dalam (Martiani LN & Subagiyo, 2018), loyalitas yaitu komitmen yang digenggam erat agar membeli kembali dan berulang produk/jasa yang disenangi di kesempatan yang dekat meski dampak keadaan serta usaha suatu pemasaran tersebut memiliki potensi penyebab pelanggan dapat beralih. Berdasarkan hal dapat dirumuskan dimensi-dimensi loyalitas pelanggan, yaitu: (a) *repeat purchase*, pembelian ulang pada perusahaan; (b) *retention*, bertahan dari berita negative suatu perusahaan; dan (c) *referral*, menyarankan sepenuhnya mengenai perusahaan.

METODE

Metode didalam penelitian ini memiliki sifat deskriptif melalui metode kuantitatif dengan skala pengukuran skala likert. Objek penelitian ini yaitu nasabah Bank Perkreditan Rakyat Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang dengan menggunakan metode penyebaran Kuesioner dengan responden sebanyak 100 orang. Dengan kerangka penelitian ini menyatakan bahwa Kuallitas pelayanan sebagai Variabel X serta Loyalitas nasabah sebagai Variabel Y sangat berkaitan satu sama lain yang artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh pada seberapa Loyal nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang.

HASIL

Secara akurat populasi yaitu sekelompok orang, hewan, rumah, buah-buahan, dll. yang memiliki setidaknya karakteristik tertentu (Akbar, 2018). Responden yang diteliti ini merupakan Nasabah BPR Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang pada tahun 2021 dengan jumlah nasabah sebanyak 558.927 nasabah dan Populasi tersebut dihitung kembali menggunakan rumus Slovin yaitu *Non Probability Sampling*, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{558.927}{1 + (558.927 \times 0,1^2)} = 99,98$$

Perhitungan rumus slovin diatas didapatkan hasil 99,98 yang dibulatkan menjadi 100 artinya populasi didalam penelitian ini berjumlah 100 orang sampel nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang

Uji Validitas

Uji Validitas merupakan uji yang berguna dalam mengukur keefektifan kuesioner agar memperoleh data, tepatnya sebagai alat pertanyaan yang disajikan didalam kuesioner (Janna, 2020). Pertanyaan pada kuesioner ini dapat dinyatakan valid jika $\text{sig} > 0,05$ (5%) dan nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$. Tabel 1 dan 2 yang dihitung menggunakan SPSS V26 yang berarti bahwa $R\text{hitung} > R\text{tabel}$ (0,1966) dapat dinyatakan valid dan bisa digunakan sebagai variabel riset penelitian.

Tabel 1
Uji Validitas Variabel X

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1.1	0,381	0,1966	Valid
	X1.2	0,600		
	X1.3	0,465		
	X1.4	0,431		
	X1.5	0,500		
	X1.6	0,649		
	X1.7	0,584		
	X1.8	0,534		
	X1.9	0,664		
	X1.10	0,584		
	X1.11	0,586		
	X1.12	0,645		
	X1.13	0,621		

X1.14	0,589
X1.15	0,542
X1.16	0,539
X1.17	0,505
X1.18	0,520
X1.19	0,514

Sumber: data olahan

Tabel 2
Uji Validitas Variabel Y

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Loyalitas Nasabah (Y)	Y.1	0,631	0,1966	Valid
	Y.2	0,704		
	Y.3	0,684		
	Y.4	0,681		
	Y.5	0,720		
	Y.6	0,668		
	Y.7	0,642		

Sumber: data olahan

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu sebagai alat ukur kuesioner yakni indikator dari sebuah variabel (Wakhyuni & Andika, 2019). Dapat disebut Reliabel jika Cronbach Alpha > 0,600. Tabel 3 diatas Cronbach Alpha > 0,06 berarti pertanyaan dalam kuesioner dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 3
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Cronbach Alpha Based on Standardized	Hasil
Kualitas Pelayanan (X)	0,870	0,600	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,802		

Sumber: data olahan

Uji Normalitas

Menurut (Kartika et al., 2019). Uji normalitas digunakan agar dapat tahu normal dan tidaknya distribusi data. Berdistribusi normal bila sig > 0,05. Uji normalitas di tabel 4 menghasilkan artian bahwa nilai bersignifikansi 0,132 artinya lebih dari 0,05 jadi 0,132 > 0,05 maka variabel bebas serta terikat berdistribusi normal.

Tabel 4
Uji Normalitas

N		100
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.13170532
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.060
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.132

Sumber: data olahan

Uji Regresi Linier Sederhana

Uji ini berguna agar dapat tahu seberapa jauh variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan (Yulianti, 2015). Riset ini dilakukan dengan uji analisis Regresi Linier Sederhana dengan SPSS V26 serta rumus sebagai berikut: $Y = a + bX$

Yaitu: X= Kualitas Pelayanan, Y= Loyalitas Nasabah dan a=Bilangan Konstanta

Tabel 5
Uji Regresi Linier Sederhana

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	Model	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.036	2.506		1.212	.229
	Kualitas Pelayanan	.325	.031	.722	10.341	.000

Sumber: data olahan

Hasil olahan data tersebut dapat dihasilkan: $Y = 3,036 + 0,325X$

Maka dapat diuraikan:

1. Nilai Konstanta 3,036 memiliki arti bahwa kualitas pelayanan (X) bernilai nol (0), maka Loyalitas nasabah bernilai 3,036;
2. Nilai koef. regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,325 berarti jika variabel bebas lainnya konstan dan kualitas pelayanan memperoleh peningkatan 1 persen sehingga loyalitas nasabah juga memperoleh peningkatan 0,325 atau 32.5%

Uji t (Parsial)

Uji parsial (Uji t) yaitu uji guna mengukur dampak suatu variabel bebas pada variabel terikat secara masing-masing (Dalimunthe, 2020). Uji t dilaksanakan dengan syarat jika bersignifikansi $< 0,05$ dan juga $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ artinya hipotesis disetujui. Berdasarkan Tabel 5, maka $t \text{ tabel}$ yang didapatkan yaitu 1,984, artinya nilai $t \text{ hitung}$ pada kualitas pelayanan (X) yaitu 10,341 bernilai signifikansi 0,000 serta $t \text{ tabel}$ 1,984 signifikansi 0,05 diartikan bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ 10,341 $>$ 1,984 serta bersignifikansi 0,000 $<$ 0,50 artinya hipotesis diterima. Dapat dinyatakan Kualitas pelayanan mempengaruhi seberapa loyal nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang.

Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan guna mengukur dampak antar variabel bebas serta variabel terikat secara bersamaan dengan landasan variabel lainnya yang konstan (Sahir et al., 2018). Regresi pada uji f ini akan dinyatakan layak apabila nilai $\text{sig} < 0,05$. Tabel 6 mengartikan bahwa nilai $F \text{ hitung}$ yaitu 106,932 dan memiliki nilai $F \text{ tabel}$ $\alpha = 5\%$ dengan hasil $F \text{ tabel}$ yang diperoleh 3,94 dengan nilai $\text{sig} < 0,05$ diartikan bahwa Kualitas pelayanan memiliki dampak yang simultan akan loyalitas nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang.

Tabel 6
Uji F

	Sum of Model	Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	490.877	1	490.877	106.932	.000b
	Residual	449.873	98	4.591		
	Total	940.750	99			

Sumber: data olahan

Uji R²

Digunakan untuk menaksir besaran kontribusi variabel bebas pada variabel terikat (Halin, 2018). Guna mengetahui besaran dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BPR Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang. Berdasarkan uji R² diatas yang diolah oleh SPSS V26 dapat diartikan bahwa korelasi antara Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang memiliki nilai $R = 0,722$ berpengaruh positif antara Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang. Sedangkan nilai $R \text{ square}$ 0,522 artinya 52,2% Loyalitas nasabah dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan sedangkan sisanya 47,8% terpengaruhi oleh sesuatu yang lain diluar riset ini.

Tabel 7
Uji R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722a	.522	.517	2.14255

Sumber: data olahan

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang. Kualitas pelayanan berdampak 52,2% terhadap loyalitas nasabah, dan 47,8% terpengaruhi oleh sesuatu yang lain diluar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar. 2019. *PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Makassar Panakkukang*. (45)
- Akbar, R. F. 2018. Studi Analisis Perilaku (Analisis Faktor-faktor Komitmen Organisasional dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Guru Madrasah Swasta di Jawa Tengah. *Skripsi*, 121–180.
- Dalimunthe, M. I. 2020. Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Minat Belajar Terhadap Pemahaman Akuntansi Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Di Universitas Medan Area. *Jurnal Mutiara Akuntansi*, 5(2), 99–108.
- Halin, H. 2018. EcoMent Global 167. *Hamid Halin*, 3, 167–182.
- Janna, N. M. 2020. Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. *Artikel : Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar*, 1–13.
- Kartika, S., Husni, H., & Millah, S. 2019. Pengaruh Kualitas Sarana dan Prasarana terhadap Minat Belajar Siswa dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 7(1), 113. <https://doi.org/10.36667/jppi.v7i1.360>
- Martiani LN, T., & Subagiyo. 2018. Kualitas, Pengaruh Dan, Pelayanan Terhadap, Harga Dengan, Pelanggan Pelanggan, Kepuasan Variabel, Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Sunggong Logstics. *Jurnal Manajemen USNI*, 2(2).
- Profile, C. (n.d.). *Kerta Raharja COMPANY Daftar Isi*. 26.
- Sahir, S. H., Ramadhan, A., & Tarigan, E. D. S. 2018. Pengaruh Gaya Hidup, Label Halal Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(31), 130.
- Siswadi, F. 2020. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53. <https://doi.org/10.29244/jpi.18.1.42-53>
- Subagja, I. K., & Susanto, P. H. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 69–84. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i1.249>
- Wakhyuni, E., & Andika, R. 2019. Analisis kemampuan, komunikasi dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mitha Sarana Niaga. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(1), 271–278.
- Yulianti, E. 2015. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel Di Tenggara Kutai. *EJournal Administrasi Bisnis*, 3(4), 900–910.