

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang)

Kirana Apsari Ayuningtyas¹, Salim Siregar²
apsarikirana0@gmail.com¹
salim@fe.unsika.ac.id²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Singaperbangsa Karawang

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan menjadi gambaran dan acuan bagi para konsumen dalam membeli atau menggunakan sebuah produk atau jasa, tingkatan keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut dan merupakan alat sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kepercayaan merupakan keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepuasan nasabah merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam ilmu pemasaran. Di saat persaingan semakin ketat, produsen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menawarkan berbagai jenis produknya, dampaknya konsumen memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar-menawar konsumen semakin besar, yang mendorong setiap perusahaan harus menempatkan orientasinya pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Tujuan penelitian ini mencari pengaruh secara parsial maupun simultan dari variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Populasi diambil untuk penelitian ini sebanyak data diambil berdasarkan hasil observasi awal di Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 322 responden menggunakan teknik sampling purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan mempunyai hubungan yang sangat kuat ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0,968.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan nasabah.

ABSTRACT

Service Quality is a description and reference for consumers in buying or using a product or service, the level of excellence expected and control over these advantages and is a tool as a measure of how well the level of service provided is able to match customer expectations. Trust is the belief that someone will find what they want in an exchange partner. Customer satisfaction is a concept that has long been recognized in marketing science. At a time when competition is getting tighter, producers are trying to meet the needs and desires of consumers by offering various types of products, the impact is that consumers have many choices, the bargaining power of consumers is getting bigger, which encourages each company to place its orientation on customer satisfaction as its main goal. looking for influence partially or simultaneously from the variables of Service Quality and Trust Toward Customer Satisfaction. This research is a quantitative research

with descriptive and verivative research methods. The population was taken for this research as much as the data was taken based on the results of preliminary observations at Bank Mandiri Alam Sutera Tangerang Branch. The sample in this study amounted to 322 respondents using purposive sampling technique. The results showed that the quality of service and trust partially and simultaneously affect customer satisfaction at Bank Mandiri Alam Sutera Tangerang branch. The results showed that Service Quality and Trust had a very strong relationship as indicated by the correlation value of 0.968.

Keywords: Service quality, Trust, and Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 Bank konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran yang bertujuan untuk membantu melaksanakan pembangunan nasional untuk mencapai pemerataan, peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi yang pada dasarnya kegiatan ekonomi dan pembangunan di Indonesia sangat erat kaitannya dengan perbankan. Berdasarkan kepemilikannya, bank di klasifikasi menjadi bank pemerintah, bank campuran, bank swasta nasional, dan bank swasta asing. Pada saat ini, semua orang membutuhkan layanan perbankan. Selain untuk menabung dan melakukan pinjaman, bank juga dijadikan sebagai sarana untuk melakukan pembayaran-pembayaran tagihan-tagihan dan segala bentuk transaksi lainnya yang dapat dilakukan melalui layanan yang ditawarkan oleh perbankan. Dalam hal ini, PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Tangerang Alam Sutera yang merupakan Bank Konvensional (BUMN) yang bergerak pada bidang jasa keuangan perbankan, dan dituntut untuk dapat menciptakan bisnis dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah mereka. PT Bank Mandiri Tbk (BMRI) mencatat sekitar 10 tahun yang lalu, 17% transaksi perbankan masih berasal dari kantor cabang. Saat ini, angka tersebut turun, karena kondisi transaksi sudah berubah ke ranah digital. “sekarang 4-5% saja. Semua pindah ke channel digital, misalnya Mobile Banking, ATM, EDC, internet banking,”

Tabel 1. Jumlah Asset Bank Mandiri tahun 2016-2019

No	Tahun	Asset (Dalam juta rupiah)
1	2016	918,181,510
2	2017	978,377,431
3	2018	1,037,077,806
4	2019	1,097,658,366
Total		4,031,295,113

Sumber: kinerjabank.com

Dapat dilihat pada Tabel 1. bahwa asset yang dimiliki PT. Bank Mandiri (Persero) selama periode tahun 2016-2019 mengalami peningkatan tanpa mengalami penurunan sama sekali.

Tabel 2. Tabel Peringkat Bank Umum tahun 2019

Peringkat	Bank	Total Asset
1	PT BANK RAKYAT Indonesia (PERSERO), TBK (BRI)	1,238,657,773
2	PT BANK MANDIRI (PERSERO), TBK (MANDIRI)	1,097,658,366
3	PT BANK CENTRAL ASIA, TBK (BCA)	875,677,023
4	PT BANK NEGARA INDONESIA, TBK (BNI)	756,755,688
5	PT BANK TABUNGAN NEGARA, TBK (BTN)	316,211,345
6	PT BANK CIMB NIAGA, TBK (CIMB NIAGA)	260,881,792
7	PT PAN INDONESIA BANK, TBK (PANIN)	192,939,358
8	PT BANK OCBC NISP, TBK (OCBC NISP)	175,449,266
9	PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL, TBK (BTPN)	168,918,673
10	PT BANK DANAMON INDONESIA, TBK (DANAMON)	168,247,629
11	PT BANK MAYBANK INDONESIA, TBK (MAYBANK)	163,721,487
12	PT BANK PERMATA, TBK (PERMATA)	154,908,997
13	PT BANK BPD JAWA BARAT DAN BANTEN, TBK (BJB)	117,346,330
14	PT BANK HSBC INDONESIA, TBK (HSBC INDONESIA)	111,706,071
15	PT BANK DBS INDONESIA, TBK (DBS)	93,948,133
16	PT BANK MAYAPADA INTERNASIONAL, TBK (MAYAPADA)	92,219,734
17	PT BANK BUKOPIN, TBK (BUKOPIN)	91,221,902
18	PT BANK MEGA, TBK (MEGA)	87,808,884
19	PT BANK BPD JAWA TENGAH (BPD JATENG)	76,239,427
20	PT BANK MIZUHO INDONESIA (MIZUHO)	67,868,745
21	PT BANK BPD DKI (BPD DKI)	50,222,794
22	PT. BANK KEB HANA INDONESIA (HANA)	47,732,585
23	PT BANK COMMONWEALTH (COMMONWEALTH)	22,203,536

Peringkat	Bank	Total Asset
24	PT BANK CAPITAL INDONESIA, TBK (CAPITAL INDONESIA)	19,192,375
25	PT BANK CHINA CONSTRUCTION BANK INDONESIA TBK	18,098,687
26	PT BANK BUMI ARTA, TBK (BUMI ARTA)	7,148,922

Sumber: kinerjabank.com

Pada Tabel 2. diketahui bahwa PT. Bank Mandiri (PERSERO) berada pada urutan kedua dari 26 bank lainnya pada tahun 2019 yang memiliki asset sebesar 1,097,658,336.

Tabel 3. Data jumlah PT. Bank Mandiri Cabang Tangerang Alam Sutera tahun 2019

No.	Bulan	Jumlah Nasabah
1.	Januari	1.778
2.	Februari	1.986
3.	Maret	2.233
4.	April	1.776
5.	Mei	1.809
6.	Juni	1.238
7.	Juli	1.711
8.	Agustus	1.630
9.	September	1.571
10.	Oktober	1.235
11.	November	1.263
12.	Desember	1.329
	Total	19.559

Sumber: Bank Mandiri Cabang Tangerang Alam Sutera tahun 2019

Pada tabel 3. menunjukkan Data jumlah PT Bank Mandiri Cabang Tangerang Alam Sutera pada tahun 2019. Pada awal tahun 2019 hingga akhir tahun 2019 jumlah nasabah mengalami fluktuasi. Pada bulan Februari dan Maret, menunjukkan terjadinya kenaikan jumlah nasabah di PT Bank Mandiri Cabang Tangerang Alam Sutera. Dan pada bulan April sebesar 457 orang mengalami penurunan jumlah nasabah di PT. Bank Mandiri Cabang Tangerang Alam Sutera. Serta mengalami ketidakstabilan pada bulan Mei hingga Juli, dan terjadi penurunan secara terus-menerus hingga bulan November, dan pada bulan desember jumlah nasabah PT Bank Mandiri Cabang Tangerang Alam Sutera mengalami peningkatan. Dari data diatas yang menunjukkan adanya fluktuasi data nasabah, dapat menunjukkan seberapa tinggi tingkat kepuasan yang dirasa nasabah dalam memperoleh pelayanan dan kepercayaan dari Bank Mandiri.

RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Mandiri Tbk Cabang Tangerang Alam Sutera ?
2. Seberapa besar pengaruh parsial kepercayaan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Mandiri Tbk Cabang Tangerang Alam Sutera ?
3. Seberapa besar pengaruh simultan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Tbk Cabang Tangerang Alam Sutera ?

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Tbk Cabang Alam Sutera Serpong.
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh parsial antara kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Tbk Cabang Tangerang Alam Sutera.
3. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Tbk Cabang Tangerang Alam Sutera.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Serpong.

Fandy Tjiptono (2012: 125) menyatakan bahwa dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen akan meningkatkan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. Dan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lee Hyung Seok. 2013, Madona, F. (2017), Mustaqim, M. (2016), Dewi, A., dan Sri Padmanty, M. B. A. (2017), dan Putri, N. J. (2016) yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga diperoleh hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1 : Terdapat Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Serpong.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Serpong.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Erviana, O. (2013). diperoleh hasil bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan. berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel kepercayaan, dimensi dari kepercayaan yang

paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi kebaikan hati, hal ini dikarenakan perusahaan tetap memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen tanpa membedakan status sosial. Penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian Guspul, A. (2014) dan Akfian Yuda Adhi *et.al* (2013), yaitu kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sehingga diperoleh hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H2 : Terdapat Pengaruh antara Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Serpong.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Serpong.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Okky Erviana (2013) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan melihat besarnya pengaruh kedua variabel independen terhadap variabel dependen, dan bisa dikatakan terciptanya kepuasan pelanggan adalah karena layanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Guspul, A. (2014) dan Akfian Yuda Adhi, *et.al* (2012), menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga diperoleh hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H3 : Terdapat Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Serpong.

METODE PENELITIAN

Populasi

Menurut Sugiyono (2011:80), bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah rata-rata 1630 nasabah per bulan pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang dan nasabah pertahun berjumlah 19.559 nasabah periode 2019.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. (Sugiyono,2012:81). Berdasarkan populasi sebanyak 1630 orang dan berdasarkan rumus slovin dengan menggunakan taraf kesalahan 5% didapatkan sampel sebanyak 322 orang.

Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Metode pemilihan sampel yang digunakan adalah *sampling insidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental*

bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2012:85).

Jenis Data

Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan melakukan observasi, yaitu penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada pihak yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan sebagai bahan pelengkap dalam penyusunan skripsi. Dalam hal ini data yang diperoleh yaitu data primer yang menyangkut kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan pada nasabah Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang berbentuk jawaban kuesioner yang disebarkan.

Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan oleh peneliti yaitu buku-buku mengenai teori kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan dan didukung oleh data pelanggan, dan data empiris yang bersumber pada objek penelitian yaitu Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang.

Sumber Data

Sumber data penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif, yakni dalam menganalisa data yang menggunakan angka-angka rumus atau model matematis berdasarkan tujuan penelitian yang ditetapkan. Pendekatan yang dipakai adalah pendekatan *eksplanatory research* yakni dengan menggunakan pendekatan penjelasan yang berusaha untuk menguji dua hipotesis yang menyatakan hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih.

Data Internal

Data internal adalah data yang menggambarkan situasi dan kondisi pada suatu organisasi secara internal. Dimana data yang digunakan oleh peneliti mencakup data pelanggan, promosi, jumlah pertumbuhan pasar modern dan data lainnya yang mendukung sebagai data empirik dalam penelitian.

Data Eksternal

Data eksternal adalah data yang menggambarkan situasi serta kondisi yang ada diluar organisasi. Data eksternal mencakup pada kuesioner yang disebarkan kepada responden yang dianggap mewakili pendapat dari populasi yang ada.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini merupakan langkah penting untuk memperoleh data-data atau informasi secara sistematis dan terarah yang sesuai untuk digunakan peneliti dalam penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan yang peneliti lakukan adalah dengan melakukan pengumpulan data dari penelitian lapangan (Field Research), dengan menggunakan beberapa teknik yaitu :

1. Observasi, dalam penelitian ini peneliti melakukan dengan cara pengamatan langsung pada objek yang diteliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai informasi yang ada terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan (nasabah) Bank Mandiri Alam Sutera Tangerang.
2. Wawancara, dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak terkait guna mendapatkan data dan keterangan yang menunjang analisis dalam penelitian.
3. Kuesioner, dalam penelitian ini peneliti melakukan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Kuesioner yang dibagikan berupa daftar pertanyaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan (nasabah) Bank Mandiri Alam Sutera Tangerang.

Teknik Skala

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert, Menurut Sugiyono (2012:93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Tabel 4. Teknik Skala

Kualitas Pelayanan	Kepercayaan	Kepuasan Nasabah	Bobot Skors
Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Puas	5
Setuju	Setuju	Puas	4
Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Puas	3
Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Puas	2
Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas	1

Sumber: Sugiyono (2015:93)

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Data mengenai identitas pelanggan bank mandiri cabang alam sutera tangerang menjadi responden dalam penelitian ini, dimaksudkan untuk mengetahui data-data yang berkaitan erat dengan responden (objek) yang diteliti. Data-data tersebut kemudian dapat digunakan sebagai arahan dalam menganalisis data berikutnya. Data-data mengenai identitas responden yang penulis sajikan dalam penelitian ini meliputi data tentang jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan.

Identitas Responden Berdasarkan Usia

Pengumpulan data melalui kuesioner mengenai karakteristik responden berdasarkan Usia disajikan pada Tabel 5. berikut ini :

Tabel 5. Profil Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	18-25 tahun	176	54,7%
2	26-50 tahun	146	45,3%
3	>50 tahun	0	0%
Jumlah		322	100%

Sumber : Hasil Pengelohan Data, 2020.

Berdasarkan pada Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden di usia 18-25 Tahun sebesar 54,7%.

Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pengumpulan data melalui kuesioner mengenai karateristik responden berdasarkan Pekerjaan disajikan pada Tabel 6. berikut ini :

Tabel 6. Profil Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	57	17,7%
2	Pegawai Swasta	38	11,8%
3	Wirausaha	172	53,4%
4	Lainnya	55	17,1%
Jumlah		322	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020.

Berdasarkan pada Tabel 6. menunjukkan bahwa sebagian besar berdasarkan pekerjaan frekuensi tertinggi terletak pada responden wirausaha dengan jumlah 172 sebesar 53,4% responden dan sisanya didominasi pelajar / mahasiswa, pegawai, lainnya.

Uji Validitas

Uji validitas menurut sugiyono (2011:122) adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Padapenelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat SPSS 22 untuk mengetahui analisis uji validitas apakah pernyataan pada kuesioner layak untuk diteliti :

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{kritis}	Keterangan
	X1.1	0,613	0,300	Valid
	X1.2	0,713	0,300	Valid
	X1.3	0,771	0,300	Valid
	X1.4	0,754	0,300	Valid
	X1.5	0,755	0,300	Valid

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{kritis}	Keterangan	
Kualitas Pelayanan	X1.6	0,810	0,300	Valid	
	X1.7	0,779	0,300	Valid	
	X1.8	0,758	0,300	Valid	
	X1.9	0,749	0,300	Valid	
	X1.10	0,774	0,300	Valid	
	X1.11	0,632	0,300	Valid	
	X1.12	0,635	0,300	Valid	
	X1.13	0,637	0,300	Valid	
	X1.14	0,721	0,300	Valid	
	X1.15	0,695	0,300	Valid	
	Kepercayaan	X2.1	0,737	0,300	Valid
		X2.2	0,791	0,300	Valid
		X2.3	0,792	0,300	Valid
		X2.4	0,750	0,300	Valid
		X2.5	0,850	0,300	Valid
X2.6		0,806	0,300	Valid	
X2.7		0,802	0,300	Valid	
X2.8		0,794	0,300	Valid	
X2.9		0,769	0,300	Valid	
Kepuasan Nasabah	Y1	0,730	0,300	Valid	
	Y2	0,760	0,300	Valid	
	Y3	0,761	0,300	Valid	
	Y4	0,757	0,300	Valid	
	Y5	0,808	0,300	Valid	
	Y6	0,767	0,300	Valid	
	Y7	0,779	0,300	Valid	
	Y8	0,761	0,300	Valid	
	Y9	0,772	0,300	Valid	
	Y10	0,643	0,300	Valid	
	Y11	0,638	0,300	Valid	
	Y.12	0,687	0,300	Valid	
	Y.13	0,736	0,300	Valid	
	Y.14	0,765	0,300	Valid	

Sumber : data diolah 2020.

Berdasarkan pada tabel 7. dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 322 responden menghasilkan 39 pernyataan yang dinyatakan valid. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dengan melihat setiap variabel yang memiliki nilai R_{hitung} lebih besar dibandingkan R_{Kritis}, hal ini mengindikasikan bahwa seluruh pernyataan yang dibuat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reabilitas menurut Sugiyono (2011:354) dilakukan untuk menentukan seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten ketika mengukur dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama menggunakan alat ukur yang sama.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	R _{Kritis}	R _{hitung}	Keterangan
Kualitas Layanan	0,600	0,933	Reliabel
Suasana Restoran	0,600	0,923	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,600	0,935	Reliabel

Sumber : data diolah 2020.

Berdasarkan tabel 8. dapat dilihat bahwa uji reabilitas yang dilakukan terhadap 322 responden menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dengan melihat setiap variabel memiliki nilai alpha cronbach lebih dari 0,600, artinya seluruh pernyataan yang dibuat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

Pembahasan

Tabel 9. Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	,405	,554		,730	,466
Kualitas Pelayanan	,538	,039	,560	13,673	,000
Kepercayaan	,640	,061	,431	10,508	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Pengolahan Data,2020

Berdasarkan tabel 9. dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan adalah 13,673. Kemudian nilai t_{hitung} selanjutnya dibandingkan t_{tabel} dengan tingkat signifikan 5%, $df = n - 2 = 322 - 2 = 320$ diperoleh $t_{tabel} = 1,649$. Dengan demikian diketahui $t_{hitung} (13,673) > t_{tabel} (1,649)$, maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak maka H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada bank mandiri cabang alam sutera tangerang. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lee Hyung Seok. 2013, Madona, F. (2017), Mustaqim, M. (2016), Dewi, A., dan Sri Padmanty, M. B. A. (2017), dan Putri, N. J. (2016) yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pada tabel 9. menunjukkan nilai t_{hitung} variabel Kepercayaan adalah 10,508. Kemudian Nilai t_{hitung} selanjutnya dibandingkan t_{tabel} dengan tingkat signifikan 5%, $df = n - 2 = 322 - 2 = 320$ diperoleh $t_{tabel} = 1,649$. Dengan demikian diketahui $t_{hitung} (10,508) > t_{tabel} (1,649)$, maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak maka H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada bank mandiri cabang alam sutera tangerang. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Guspul, A. (2014), Akfian Yuda Adhi *et.al* (2013) danErviana, O. (2013) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepercayaan terhadap Kepuasan.

Tabel 10. Uji Simultan

		Sum of				
	Model	Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27193,853	2	13596,927	4530,643	,000 ^b
	Residual	957,352	319	3,001		
	Total	28151,205	321			

Sumber: Hasil Pengolahan Data,2020

Berdasarkan tabel 9. hasil F_{hitung} menunjukan nilai $F_{hitung} = 4530,643$ dengan tingkat signifikansi 0,000, sedangkan nilai $F_{tabel} = 3,031$. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel} (4530,643 > 3,031)$ dan tingkat signifikansi ($0,000 < 0,050$) dengan hipotesa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultanantara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada bank mandiri cabang alam sutera tangerang. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Guspul, A. (2014) dan Akfian Yuda Adhi, *et.al* (2012), menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji-t menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah bank mandiri cabang alam sutera tangerang.
2. Hasil pengujian hipotesis uji-t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.
3. Hasil pengujian hipotesis uji-f menunjukkan bahwa antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada bank mandiri cabang alam sutera tangerang.

Saran

1. Mengacu pada variabel kualitas pelayanan berdasarkan indikator terendah yaitu kecepatan karyawan dalam melayani nasabah hal ini menunjukkan bahwa karyawan perlu di perbaiki dalam kecepatan untuk melayani nasabah tiap harinya.
2. Mengacu pada variabel kepercayaan berdasarkan indicator terendah yaitu karyawan terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah, hal ini menunjukkan bahwa karyawan bank mandiri cabang alam sutera tangerang perlunya menambah wawasan prosedur pelayanan yang untuk menanggapi nasabah dengan cepat, mudah dan nyaman.
3. Mengacu pada variabel kepuasan nasabah berdasarkan indikator terendah yaitu pegawai siap dan membantu di tempat ketika mereka diperlukan, hal ini menunjukkan bahwa karyawan bank mandiri cabang alam sutera tangerang menerapkan sistem tanggap dalam membantu para nasabah di tempat ketika mereka memerlukan para karyawan.

Rekomendasi Penelitian Selanjutnya

1. Pada variabel X dapat ditambahkan agar hasil penelitiannya lebih menggambarkan mengenai objek yang akan di teliti.
2. Populasi penelitian diperluas lagi serta penambahan pada sample agar hasil penelitian lebih memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akfian Yuda Adhi Dan Nina Ernawati. 2012. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi Indah Semarang. *Jurnal Mahasiswa Qman*, Volume I, No. 3, Mei 2012, Halaman 44-56.
- Dewi, A., & Sri Padmantlyo, M. B. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Di Bank Bri Surakarta) (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Erviana, O. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Soewondo Kendal. *Jurnal Manajemen*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat UNSIQ*, 1(1), 40-54.
- Lee Hyung Seok. 2013. Major Moderators Influencing the Relationships of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Business Journal*. 9(2) ,pp.1-11.
- Madona, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.[Skripsi] (Doctoral Dissertation, Uin Raden Fatah Palembang).
- Mustaqim, M. (2016). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya (Doctoral Dissertation, Iain Palangka Raya).
- Mosahab, Rahim., PhD Candidate., Osman Mahamad., dan T. Ramayah, Associate. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research*, 3 (4), pp.72-80.
- Putri, N. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Tabungan Berencana Terhadap Kepuasan Nasabah (Studikasuspada Bank Syariahmandiricabangpurwokerto) (Doctoral Dissertation, Iain Purwokerto).
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Cetakan Lima. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Cetakan Pertama. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Ketujuh. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan ke Sepuluh. Yogyakarta. Andi.
- Yulianto, Tri. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Atm Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Nasabah Bank Bri Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.

