

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI ERA DIGITALISASI

(Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Malang Martadinata)

Erisda Ridwaningtyas, Daris Zunaida S.AB., M.AB, Dadang Krisdianto, S.Sos., M.Si

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT

Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email: erisda.ningtyas@gmail.com

ABSTRAK

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Malang Martadinata secara parsial dan simultan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Malang Martadinata. Jenis penelitian adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Cabang Malang Martadinata. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan observasi. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling yang didapat sampel 100 responden. Dari hasil uji yang dilakukan secara parsial menunjukkan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 2,301 > t_{tabel} 1,984$. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 3,136 > t_{tabel} 1,984$. Dan berdasarkan uji simultan variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung} 13,616 > F_{tabel} 3,089$. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BRI Cabang Malang Martadinata.

Kata kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

The formulation of the problem in this study is whether the facilities and service quality affect the satisfaction of bri customers, Malang Martadinata Branch partially and simultaneously. The purpose of this study is to determine the effect of facilities and service quality on customer satisfaction of BRI Malang Martadinata Branch. This type of research is quantitative. The population in this study was customers of BRI Malang Martadinata Branch. The data collection methods used are questionnaires, interviews and observations. The sampling method uses accidental sampling techniques obtained by a sample of 100 respondents. Based on the results of the partial test, it shows that the variable facilities has a significant effect on the customer satisfaction. This is indicated by the value of $t_{hitung} 2,301 > t_{tabel} 1,984$. variable and the service quality variable has a significant effect on the customer satisfaction variable. This is indicated by the value of $t_{hitung} 3,136 > t_{tabel} 1,984$. And based on the Simultaneous Test, the variable service quality and facilities have a join effect on the customer satisfaction variable. This is indicated by the value of $F_{hitung} 13,616 > F_{tabel} 3,089$. The conclusion of this study is that the variable facilities and service quality affect customer satisfaction at the BRI Malang Martadinata Branch.

Keywords: facilities, Service quality and customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Di era digitalisasi ini merubah perilaku dan gaya hidup masyarakat menjadi lebih instan dan ingin serba cepat dengan memanfaatkan teknologi di era modern ini. salah satu dampak dari digitalisasi adalah industri perbankan. Dunia perbankan memiliki peran yang sangat penting bagi perekonomian suatu bangsa. Perbankan, khusus nya bank umum, merupakan inti dari sistem keuangan disetiap negara. Perbankan mulai beralih untuk mengembangkan layanan perbankan dengan sentuhan digital. banyak bank mulai meningkatkan penggunaan teknologi untuk melayani para nasabahnya.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat yang memerlukan dana. Bank tidak hanya sekedar lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun serta menyalurkan dana masyarakat namun terdapat hal lain yang ditawarkan kepada nasabah, baik itu Fasilitas yang memenuhi kebutuhan nasabah maupun pelayanan yang mempermudah nasabah.

Pada situasi persaingan di perbankan, bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Banyaknya Bank khususnya yang ada di Indonesia menimbulkan persaingan yang sangat ketat dan berlomba untuk memperoleh tingkat yang paling baik di mata masyarakat, oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik dan tepat oleh masing-masing lembaga guna meningkatkan laba perusahaan dan memiliki kualitas yang bermutu dengan cara memberikan rasa kepuasan kepada nasabah.

Menurut Kotler (2012), kepuasan adalah mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapan (hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Kepuasan Nasabah menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena melihat persaingan yang begitu ketat antar dunia perbankan di Indonesia untuk menjaga Kepuasan Nasabah, maka salah satu cara yang harus dibenahi kembali adalah perbaikan dan meningkatkan kualitas baik itu dari segi kelengkapan fasilitas maupun segi pelayanannya yang harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

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. Dan seiring berjalannya waktu bank pastinya memiliki sistem digital. Mengutip laporan tahunan BRI memiliki jaringan kantor cabang di Indonesia yang dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 1.
Jaringan Kantor Cabang BRI di Indonesia

Tahun	Jumlah Kantor BRI /Tahun
2017	10.649
2018	9.647
2019	9.618
2020	9.030
2021	8.647

Sumber : BRI (Persero) Tbk, diakses (Juli 2022)

Berdasarkan tabel diatas, Selain memiliki jaringan yang luas BRI juga menjadi bank terbesar milik pemerintah, karena BRI banyak sekali ditemukan diberbagai pelosok kota bahkan kecamatan sebagai bank cabang BRI. Oleh karena itu banyak masyarakat yang mempercayai BRI sebagai salah satu perbankan dalam melakukan aktivitas perbankan untuk melakukan transaksi.

Perusahaan BRI Cabang Malang Martadinata telah beroperasi sejak 21 Agustus 1989. Pada bulan Maret 2015, PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Malang Martadinata memiliki sebanyak 79 unit kerja, yang terdiri dari 1 Kantor Cabang, 7 Kantor Cabang Pembantu, 31 BRI unit dan 34 Teras BRI dan 2 Teras keliling. Saat ini BRI Cabang Malang Martadinata telah mampu melayani berbagai macam jasa pelayanan perbankan dengan menggunakan sistem pembukuan Brinets. Salah satu produk yang disediakan adalah simpanan yang terdiri dari : Tabungan, Deposito dan Giro BRI.

Perusahaan BRI Cabang Malang Martadinata telah beroperasi sejak 21 Agustus 1989. Pada bulan Maret 2015, PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Malang Martadinata memiliki sebanyak 79 unit kerja, yang terdiri dari 1 Kantor Cabang, 7 Kantor Cabang Pembantu, 31 BRI unit dan 34 Teras BRI dan 2 Teras keliling. Saat ini BRI Cabang Malang Martadinata telah mampu melayani berbagai macam jasa pelayanan perbankan dengan menggunakan sistem pembukuan Brinets. Salah satu produk yang disediakan adalah simpanan yang terdiri dari : Tabungan, Deposito dan Giro BRI.

Di BRI Cabang Malang Martadinata Fasilitas dan Kualitas Pelayanan yang disediakan sudah dikategorikan baik, seperti halnya Fasilitas yang diberikan mencakup kelengkapan peralatan banking hall, kenyamanan ruangan, kondisi ATM yang terdapat pada area Bank, terdapat kursi ruang tunggu yang rapi, terdapat Pendingin ruangan (AC), dan CCTV. Dari segi pelayanan dari karyawan customer service maupun teller dengan cara keramahan dan kesopanan dalam menghadapi keluhan nasabah, ketrampilan saat melayani nasabah dan profesionalisme dalam bekerja untuk mempertahankan nasabahnya agar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank.

Kenyataannya hal tersebut belum mampu memberikan kepuasan pada nasabah. Dari hasil wawancara pada saat magang, nasabah menjelaskan bahwa nasabah meraskan fasilitas dan pelayanan yang ada di bank belum sesuai dengan harapannya sehingga mereka kurang merasa puas terhadap bank tersebut. Seperti halnya di setiap hari kerja banyak nasabah yang melakukan transaksi seperti menabung dan pencairan dana melalui *Teller* dan pembukaan buku rekening melalui *customer service* dan pelayanan yang diberikan kurang cepat padahal Bank sendiri sudah berupaya memberikan pelayanan dengan cepat.

Fasilitas yang diberikan seperti fasilitas M-Banking dan fasilitas ATM sering mengalami gangguan saat dipergunakan. Padahal banyaknya nasabah yang mulai menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang hanya

menghabiskan banyak waktu. Kemudian ruangan yang ada di BRI Cabang Malang Martadinata kurang luas dan memiliki ruang tunggu yang kurang nyaman dikarenakan kursi diruang tunggu tersebut tidak menggunakan sandaran untuk nasabah yang sedang menunggu antriannya.

Berikut daftar keluhan dari beberapa nasabah yang dirasakan saat berada di BRI Cabang Malang Martadinata

Tabel 2
Daftar Keluhan Nasabah BRI Cabang Malang Martadinata

No	Keluhan Nasabah
1	Antrian teller lama
2	Ruang tunggu yang kurang
3	Waktu pelayanan yang lama
4	ATM BRI sering mengalami crash gangguan (<i>offline</i>)
5	Pendingin ruangan (AC) yang terlalu dingin bagi para nasabah
6	Persyaratan kredit yang terlalu rumit
7	No daftar antrian yang selalu habis
8	Pencairan dana kredit membutuhkan waktu lama
9	Fasilitas m-banking sering mengalami gangguan

Sumber : Data primer diolah, (Februari 2022)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat fasilitas yang ada masih kurang memadai dan adanya pelayanan yang kurang terhadap nasabah. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang menurun pada BRI Cabang Malang Martadinata yakni pada fasilitas dan kualitas pelayanan.

Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di

bank. Fasilitas dalam jasa perbankan harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan erat dengan apa yang dirasakan oleh nasabah. Karena penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang diperoleh setelah penggunaan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi nasabah dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata nasabah.

Menurut Tjiptono (2001), Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas yang diberikan, misalnya kelayakan tampilan gedung, area parkir, keamanan dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas penting lainnya adalah Fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam bertransaksi mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri) maupun fasilitas pendukung untuk bertransaksi seperti menggunakan no antrian dengan digital. Selain fasilitas, hal lain yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yakni kualitas pelayanan. Selain Fasilitas, hal lain yang berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah yakni kualitas pelayanan.

Menurut Tjiptono (2014) Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan nasabah. Untuk meningkatkan keberhasilan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan.

Kualitas pelayanan yang meningkat akan dianggap sebagai elemen penting dalam keunggulan yang kompetitif dari suatu perusahaan. Kemudian salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah bank harus dapat membedakan dirinya dengan cara konsisten memberikan mutu yang tinggi dari pada pesaingnya, pihak bank juga perlu mendengarkan suara nasabah, dengan arti bahwa bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai tolak ukur keberhasilan. Dengan

adanya tingkat fasilitas dan pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dari penelitian yang dilakukan oleh Iriana Fatmawati (2015) hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Ilham Arifin (2018) bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabahnya. Selanjutnya Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Wandira (2018) bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap variabel minat nasabah. Dan penelitian yang dilakukan oleh Isti Wahyuni (2008) bahwa variabel sistem pelayanan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dari fenomena diatas menunjukkan bahwa setiap kejadian empiris tidak selalu sama dengan teori yang ada. hal ini ditunjukkan dengan adanya research gap yang berbeda beda pada setiap variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan latarbelakang yang dikemukakan diatas, penjabaran dari keluhan nasabah dan adanya research gap peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI ERA DIGITALISASI (Studi pada nasabah BRI Kantor Cabang Malang Martadinata)”**.

RUMUSAN MASALAH :

1. Apakah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Cabang Malang Martadinata ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Cabang Malang Martadinata ?
3. Apakah Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Cabang Malang Martadinata ?

TINJAUAN PUSTAKA

Fasilitas

Menurut Moekijat dalam Erniati (2011:10), mengenai definisi Fasilitas sebagai

suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (*input*) menuju keluaran (*output*) yang diinginkan.

Menurut Kotler (2009) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal.

Fasilitas memberikan motivasi kerja bagi pegawai. Jika lingkungan kerja dan Fasilitasnya mendukung maka akan timbul keinginan pegawai untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Keinginan ini kemudian akan menimbulkan persepsi karyawan yang diwujudkan dalam bentuk tindakan. Selain itu Fasilitas juga berperan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Dengan adanya Fasilitas serta pelayanan yang berkualitas dari perusahaan, maka secara tidak langsung akan menguntungkan pihak karyawan dan pihak perusahaan

Menurut Tjiptono (2001: 46-48) terdapat enam indikator Fasilitas yaitu :

1. Pertimbangan atau Perencanaan Spesial
2. Perencanaan Ruangan
3. Perlengkapan atau Perabotan
4. Tata Cahaya dan Warna
5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis
6. Unsur Pendukung seperti : tempat ibadah, toilet, tempat parkir,

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014) Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan

Menurut Kasmir (2017) Kualitas Pelayanan adalah suatu perbuatan dan tindakan pelaku usaha atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Tjiptono (2012) indikator dari variabel Kualitas Pelayanan terdiri dari 5 (Lima) dimensi :

1. *Reliability* (Kehandalan)
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Kepedulian)
5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dalam melayani nasabah hal yang harus diperhatikan adalah Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik terhadap nasabah, sebagai berikut :

1. Memiliki kepribadian yang baik
2. Tersedia sarana dan prasana yang baik
3. Bertanggung jawab terhadap nasabah

Kepuasan Nasabah

Menurut Atmaja (2018) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang real atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Kotler dan Keller (2016) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan suatu produk atau pelayanan (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan. Jika produk dan pelayanan kurang dari harapan, pelanggan tidak puas. Jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang.

Menurut Irawan H (2008), terdapat empat indikator pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Perasaan Puas
2. Selalu Membeli Produk
3. Akan Merekomendasikan Kepada Orang Lain
4. Terpenuhinya Harapan Pelanggan

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian Kuantitatif. Metode kuantitatif diartikan sebagai metode yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan

menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2013).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Malang Martadinata yang terletak di Jl. Laksamana Martadinata No. 80 Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65118. Waktu penelitian adalah dimulai pada bulan Maret sampai April 2022.

Variabel Operasional

Menurut Sugiyono (2013:63) Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel Independen atau Variabel Bebas (X)

Menurut Sugiyono (2013:64) Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, dan antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

X1 = Fasilitas

X2 = Kualitas Pelayanan

2. Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Y)

Menurut Sugiyono (2013:64) Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuensi. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Y = Kepuasan Nasabah BRI Cabang Malang Martadinata.

Populasi dan Sampel Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Cabang Malang Martadinata dan jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 6.820 nasabah.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 98,55 nasabah dan dibulatkan menjadi 100 nasabah dan Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Non probability sampling*. Adapun teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* yaitu teknik pengumpulan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang itu cocok sebagai sumber data.

Sumber Data

Data Primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data Sugiyono (2019:296) Data Primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari sumber asli yaitu data dari nasabah maupun pihak yang terkait dengan BRI Kantor Cabang Malang Martadinata dengan wawancara maupun penyebaran kuesioner

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tersedia yang sebelumnya dikumpulkan dari sumber-sumber tidak langsung atau tertulis milik pemerintah atau perpustakaan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa buku pedoman BRI Cabang Malang Martadinata yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik Pengambilan Data

Data Primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari sumber asli yaitu data dari nasabah maupun pihak yang terkait dengan BRI Kantor Cabang Malang Martadinata dengan wawancara maupun penyebaran kuesioner. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa buku pedoman BRI Cabang Malang

Martadinata yang relevan dengan penelitian ini.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara metode kuesioner, wawancara dan observasi.

Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) Instrumen penelitian merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada didalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut apabila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan jenis instrumen kuisisioner atau angket dengan pemberian skor 1 sampai 5 yaitu nilai 1 untuk jawaban sangat tidak setuju, nilai 2 untuk jawaban tidak setuju, nilai 3 untuk jawaban ragu-ragu, nilai 4 untuk jawaban setuju, dan nilai 5 untuk jawaban sangat setuju. Teknik pengisian kuesioner adalah dengan mencentang kolom sesuai dengan nilai yang diinginkan

Penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan jenis instrumen kuisisioner atau angket dengan pemberian skor 1 sampai 5 yaitu nilai 1 untuk jawaban sangat tidak setuju, nilai 2 untuk jawaban tidak setuju, nilai 3 untuk jawaban ragu-ragu, nilai 4 untuk jawaban setuju, dan nilai 5 untuk jawaban sangat setuju. Teknik pengisian kuesioner adalah dengan mencentang kolom sesuai dengan nilai yang diinginkan.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Menurut Ridwan dan Sunarto (2013) Uji validitas yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mencetuskan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui kehandalan (tingkat kepercayaan) suatu item pertanyaan yang diteliti.

(Kurniawan dan Puspitaningtyas, 2021:96)

Pengambilan keputusan untuk instrumen yang reliabel didasarkan pada hal berikut :

1. Nilai koefisien alpha (α) lebih besar dari 0,6 maka pertanyaan-pertanyaan yang disajikan pada kuesioner dapat dikatakan layak atau reliabel.
2. Nilai koefisien alpha (α) lebih kecil dari 0,6 maka pertanyaan-pertanyaan yang disajikan pada kuesioner dapat dikatakan tidak layak atau tidak reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas

Uji Normalitas adalah uji yang dilakukan peneliti untuk menguji apakah data yang disebar terdistribusi normal atau tidak. (Sugiyono, 2004:199)

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan oleh peneliti untuk mengukur antar variabel yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dikatakan linier karena setiap nilai diharapkan mengalami peningkatan atau penurunan mengikuti lurus. (Sunyoto & Setiawan, 2013:206)

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemapan / kemampuan dalam menerangkan variabel dependen Ghazali (2018:97). Besarnya koefisien determinasi berkisar antara angka 0 sampai 1, besar koefisien determinasi mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap dependen

Uji Hipotesis

Uji t (Uji secara Parsial)

Uji parsial digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel antara variabel interval/rasio dengan variabel interval/rasio yang melibatkan hubungan lebih dua variabel yang tidak kita ukur.

(Hasan, 2009:100)

kriteria pengujian pada uji t sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh signifikan.
2. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka terdapat pengaruh signifikan.

Uji F (Uji secara bersama-sama atau simultan)

Uji simultan digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan yang lebih dari dua variabel. (Hasan, 2009:99)

Penelitian ini untuk menganalisis apakah Fasilitas (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau ditolak dengan membandingkan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% (0,05).

PEMBAHASAN PENELITIAN**Hasil Karakteristik Responden****a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Hasil menunjukan bahwa responden yang berjenis kelamin Laki-laki ada sebanyak 47 orang dengan presentase 47%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan ada sebanyak 53 orang dengan presentase 53%. Data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian didominasi oleh perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil menunjukan bahwa responden yang berusia dibawah 20 sebanyak 15 orang dengan persentase 15%, responden yang berusia 21-30 sebanyak 75 orang dengan persentase 75%, dan responden yang berusia lebih dari 40 sebanyak 10 orang dengan persentase 10%, Data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian didominasi oleh nasabah berusia 21-30 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Hasil menunjukan bahwa dari 100 nasabah BRI sebanyak 19 responden dengan persentase sebesar 19% menjadi nasabah BRI selama 1 tahun, sebanyak 34 responden dengan persentase 34% menjadi nasabah BRI selama 1-2 tahun dan sebanyak 47 responden dengan persentase 47% menjadi nasabah BRI selama lebih dari 3 tahun.

Hasil Distribusi Frekuensi

Tabel 3
Hasil Distribusi Frekuensi Responden
Variabel Fasilitas (X_1)

Item	Jawaban Responden					Rata-Rata
	SS	S	RR	TS	STS	
	F	F	F	F	F	Item
X1.1	25	74	1	0	0	4,73
X1.2	59	40	1	0	0	4,58
X1.3	32	67	1	0	0	4,66
X1.4	31	66	3	0	0	4,53
X1.5	58	39	3	0	0	4,55
X1.6	27	69	4	0	0	4,65
X1.7	32	65	3	0	0	4,62
X1.8	33	61	6	0	0	4,55
X1.9	67	30	3	0	0	4,64
X1.10	31	65	4	0	0	4,61

Hasil diatas menunjukkan bahwa indikator nilai terendah pada X1.4 “Saya merasa bahwa BRI Cabang Malang Martadinata memiliki ruang tunggu dengan jumlah kapasitas yang memadai” dengan nilai rata-rata 4,53 dan indikator nilai tertinggi pada X1.1 “Saya merasa bahwa BRI Cabang Malang Martadinata memiliki tampilan gedung yang tertata dengan bagus dan rapi” dengan nilai rata-rata 4,73.

Tabel 4
Hasil Distribusi Frekuensi Responden
Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Item	Jawaban Responden					Rata-Rata
	SS	S	RR	TS	STS	
	F	F	F	F	F	Item
X2.1	78	21	1	0	0	4,77
X2.2	22	76	2	0	0	4,74
X2.3	24	75	1	0	0	4,74
X2.4	67	33	0	0	0	4,73
X2.5	32	68	0	0	0	4,75
X2.6	48	52	0	0	0	4,68
X2.7	76	24	0	0	0	4,76
X2.8	32	68	0	0	0	4,75
X2.9	74	25	1	0	0	4,73
X2.10	77	22	1	0	0	4,75

Sumber :Hasil SPSS, April 2022

Hasil diatas menunjukkan bahwa indikator nilai terendah pada X2.6 “Saya merasa bahwa karyawan BRI Cabang Malang Martadinata mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah.” dengan nilai rata-rata 4,68 dan indikator nilai tertinggi pada X2.1 “Saya merasa bahwa karyawan BRI Cabang Malang Martadinata dapat

menunjukkan rasa percaya diri dalam melayani nasabah” dengan nilai rata-rata 4,77.

Tabel 5
Hasil Distribusi Frekuensi Responden
Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Item	Jawaban Responden					Rata-Rata
	SS	S	RR	TS	STS	
Y.1	75	24	1	0	0	4,74
Y.2	34	64	2	0	0	4,67
Y.3	69	30	1	0	0	4,70
Y.4	76	23	1	0	0	4,69

Sumber : Hasil SPSS, April 2022

Hasil diatas menunjukkan bahwa indikator nilai terendah pada Y.2 “Saya merasa memiliki niat untuk memakai jasa pada BRI Cabang Malang Martadinata” dengan nilai rata-rata 4,67 dan indikator nilai tertinggi pada Y.1 “Saya merasa bahwa pelayanan BRI Cabang Malang Martadinata dapat memuaskan pihak nasabah.” dengan nilai rata-rata 4,74.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,195

Uji Reliabilitas

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,782	,771	24

Sumber :Hasil SPSS, April 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai nilai mempunyai nilai *cronbach alpha* sebesar 0,782 lebih besar dari 0,60 yang artinya bahwa alat ini ukur ini memenuhi syarat dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian berikutnya.

Hasil Analisis Data

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Dalam uji normalitas ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* terdapat ketentuan sebagai berikut :

1. Jika probabilitas (sig) kurang dari 0.05 data dianggap tidak terdistribusi normal.
2. Jika probabilitas lebih dari sama dengan 0.05 maka data tersebut terdistribusi normal.

Dapat diketahui bahwa nilai asymp. Sig. pada penelitian ini sebesar 0,076. Maka $0,076 > 0,05$ yang berarti nilai residual berdistribusi normal atau memenuhi asumsi normalitas.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7.

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-,086	3,595
	Total_Fasil	,143	,062
	Total_Pela	,252	,080

a. Dependent Variable: Total_Kepu

Sumber :Hasil SPSS, April 2022

Berdasarkan tabel 7 dengan memperlihatkan angka yang berada kolom B (Koefisien Regresi), dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = -0,086 + 0,143X_1 + 0,252X_2 + 0,05$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (α) Kepuasan Nasabah (Y) sebesar -0,086 artinya bahwa variabel Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) diasumsikan dengan nilai 0 (nol), maka besarnya variabel Kepuasan Nasabah bernilai negatif yaitu -0,086.
2. Koefisien regresi variabel Fasilitas (X1) sebesar 0,143 artinya bahwa bahwa setiap peningkatan nilai Fasilitas sebesar 1% maka Kepuasan Nasabah meningkat sebesar 0,143 (0,143%) atau sebaliknya.
3. Koefisien Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,252 bahwa setiap peningkatan

variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1% maka Kepuasan Nasabah meningkat sebesar 0,252 (0,252%) atau sebaliknya.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa variabel Fasilitas (X1) berpengaruh paling rendah dengan koefisien sebesar 0,143 sedangkan variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai koefisien tertinggi sebesar 0,252. Sehingga dapat disimpulkan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah variabel kualitas pelayanan

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8.

Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,468 ^a	,219	,203	1,63229

Sumber : Hasil SPSS, April 2022

Dari data tabel 8 nilai koefisien determinasi (Adjusted R square) sebesar 0,219 hal tersebut berarti 21,9%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Fasilitas (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 21,9%. Sedangkan sisanya ($100\% - 21,9\% = 78,1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (t)

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen atau bebas secara individual dalam mengukur variasi variabel dependen

Tabel 9.

Hasil Uji t (parsial)

Coefficients ^a				
Model		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Beta		
1	(Constant)		-,024	,981
	Fasilitas	,231	2,301	,024
	Kualitas Pelayanan	,315	3,136	,002

Sumber : Hasil SPSS, April 2022

Uji parsial pada penelitian ini diperoleh t_{tabel} dengan menggunakan $t_{\text{tabel}} = t(\alpha/2 ; n-k-$

$1) = (0,025 ; 100-2-1) = (0,025 ; 97)$, diperoleh nilai $t_{\text{tabel}} = 1,984$. Berdasarkan Tabel 6 diatas hasil uji t (parsial) diketahui :

1. Uji t pada Fasilitas (X1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,301 berarti nilai $t_{\text{hitung}} 2,301 > t_{\text{tabel}} 1,984$ dengan nilai signifikan sebesar 0,024 ($0,024 < 0,05$) maka H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya bahwa secara parsial variabel Fasilitas (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada BRI Cabang Malang Martadinata.
2. Uji t pada Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,136 berarti nilai $t_{\text{hitung}} 3,136 > t_{\text{tabel}} 1,984$ dengan nilai signifikan sebesar 0,002 ($0,002 < 0,05$) maka H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada BRI Cabang Malang Martadinata.

Uji Simultan (F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 10.

Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72,556	2	36,278	13,616	,000 ^b
	Residual	258,444	97	2,664		
	Total	331,000	99			

Sumber : Hasil SPSS, April 2021

Berdasarkan tabel 10 diatas, diketahui nilai f_{hitung} 13,616. Nilai ini selanjutnya dibandingkan dengan F_{hitung} yaitu F_{tabel} dihitung dengan cara $F_{\text{tabel}} = F(k ; n-k) = F(2 ; 100-2) = F(2;98)$ kemudian dilihat dengan taraf signifikan = 0,05 dari $F_{\text{tabel}} = F(2;98)$ nilainya yaitu 3,09.

Hasil output pada tabel menunjukkan bahwa F_{tabel} memiliki nilai 3,09 yang berarti

$F_{hitung} 13,616 > F_{tabel} 3,09$ dan juga bisa dilihat ditabel nilai signifikan yaitu $0,00 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) pada nasabah BRI Cabang Malang Martadinata.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis uji t (parsial) pada variabel Fasilitas (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di BRI Kantor Cabang Malang Martadinata. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 2,301 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikan sebesar $0,024 < 0,050$. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat variabel Fasilitas maka akan meningkat pula variabel Kepuasan Nasabah.
2. Berdasarkan hasil analisis uji t (parsial) pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di BRI Kantor Cabang Malang Martadinata. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 3,136 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,050$. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat variabel Kualitas Pelayanan maka akan meningkat pula variabel Kepuasan Nasabah.
3. Berdasarkan hasil analisis uji F (simultan) pada variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di BRI Kantor Cabang Malang Martadinata. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian F didapat nilai $F_{hitung} 13,616 > F_{tabel} 3,089$ dan juga bisa dilihat ditabel nilai signifikan yaitu $0,00 < 0,05$.
4. Berdasarkan hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2) bahwa nilai R^2 sebesar 0,219 hal tersebut berarti 21,9%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Fasilitas (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 21,9%. Sedangkan sisanya ($100\% - 21,9\% = 78,1\%$) dipengaruhi oleh

variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Saran

1. Bagi Perusahaan BRI Cabang Malang Martadinata.
 - a. Berdasarkan dari hasil distribusi frekuensi pada variabel Fasilitas memiliki nilai terendah yaitu pada X1.4 “Saya merasa bahwa BRI Cabang Malang Martadinata memiliki ruang tunggu dengan jumlah kapasitas yang memadai” dengan nilai 4,53 artinya indikator perencanaan ruang ternyata masih kurang memiliki ruang tunggu dengan jumlah kapasitas yang memadai. Indikator pada penelitian ini diharapkan menjadi tolak ukur karena pentingnya perencanaan ruang bagi perusahaan. Maka Penulis menyarankan bahwa BRI Cabang Malang Martadinata dapat memperbaiki dan melengkapi Fasilitas yang ada agar perusahaan bisa lebih maju dan berkembang yakni dengan cara seperti memperluas ruang tunggu agar nasabah nyaman dan sangat puas.
 - b. Berdasarkan dari hasil distribusi frekuensi pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai terendah yaitu pada X2.6 “Saya merasa bahwa karyawan BRI Cabang Malang Martadinata mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah” dengan nilai 4,68 artinya indikator *Assurance* (jaminan) ternyata memiliki karyawan yang masih belum mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah. Indikator pada penelitian ini diharapkan menjadi tolak ukur karena pentingnya *Assurance* (jaminan) bagi perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus selalu memperhatikan agar perusahaan bisa lebih maju dan berkembang. Maka penulis menyarankan agar karyawan BRI Cabang Malang Martadinata dapat meningkatkan kembali dalam memberi pelayanan yang baik untuk

membangun kepercayaan nasabah. Seperti berkomunikasi dengan baik, sopan dan bertanggungjawab saat memberikan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

- c. Indikator perencanaan ruang dan Assurance (jaminan) harus dapat dilakukan secara bersama-sama dengan cara memperbaiki dan melengkapi fasilitas yang ada dan memberi pelayanan terbaik kepada nasabah agar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan agar BRI Cabang Malang Martadinata bisa lebih maju dan berkembang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil-hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber ide dan masukan bagi pengembangan penelitian dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atmaja, J. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*. Jakarta
- Erniati, Cut. (2011). “Pengaruh Fasilitas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Produktivitas kerja karyawan studi Kasus PTPN II Kebun Sampali Medan”. Dalam J-DA 8-20, Medan.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multiyariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, I. (2009). Analisis data penelitian dengan statistik. Jakarta:PT. Bumi Aksara
- Irawan, H. (2002). *10 Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Irawan, H. (2008). *10 Prinsip Kepuasan. Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- J. Supranto. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler P dan Keller, L, K, (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kuniawan, A., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Riadi, & Edi. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS) Edisi 1*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D., & Setiawan, A. (2013). *Statistik Kesehatan Parametrik Dan Non Parametrik, Validitas Dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Tjiptono, F. (2000). *Strategi Pemasaran*. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2018). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.