
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTI DAN KUALITAS LAYANAN
PERIPHERAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Pada Bank BRI Kantor Kas Unisma)**

Oleh :

Olivia Jeymima*)

oliviajeymima@gmail.com

M. Hufron)**

Afi Rahmat Slamet*)**

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Kantor Kas Unisma, Malang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan nasabah secara simultan maupun parsial. Variabel independen dari penelitian ini yaitu kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral, dan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan sebanyak 98 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Analisis yang digunakan yakni uji regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistic 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kantor Kas Unisma, kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kantor Kas Unisma.

Kata Kunci : *kualitas layanan inti, kualitas layanan peripheral, kepuasan konsumen*



**THE INFLUENCE OF CORE SERVICE QUALITY AND PERIPHERAL SERVICE
QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION
(Case Study on Bank BRI of Cash Unisma)**

By :

Olivia Jeymima*)

M. Hufron)**

Afi Rahmat Slamet*)**

ABSTRACT

This research was conducted at Bank BRI Office of Cash Unisma, Malang. This study aims to analyze the effect of core service quality and service quality peripherals to customer satisfaction simultaneously and partially. Independent variables from this research are core service quality and peripheral service quality, and customer satisfaction variable as dependent variable. The sample used is 98 respondents. Data collection method used is questionnaire. The analysis used is Analysis multiple linear by using IBM SPSS Statistic 20. The results showed that the quality of core service and of peripheral service quality simultaneously affect the customer satisfaction of Bank BRI Unisma Cash Office, core service quality and peripheral service quality significantly influence partially to customer satisfaction of Bank BRI Office of Cash Unisma

Keyword : *Core Service Quality, Peripheral Service Quality, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian Indonesia. Berdasarkan UU No.10 tahun 1998, "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak".

Dengan banyaknya usaha jasa perbankan saat ini salah satunya yaitu Bank BRI yang merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang memiliki beberapa cabang di Indonesia. Bank BRI yang berada di Unisma berusaha mengoptimalkan pelayanan yang sangat berperan penting dalam mencari atau mendapatkan nasabah sekaligus meyakinkan nasabah akan suatu produk dan jasa Bank yang ditawarkan oleh Bank BRI Unisma.

Salah satu strategi yang dapat dilakukan Bank BRI Unisma untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut McDougall dan Levesque (2000), "kepuasan pelanggan pada jasa dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu kualitas inti dan kualitas peripheral. Kualitas inti merupakan penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh suatu perusahaan jasa dan menjadi ciri barang atau jasa yang berhubungan langsung dengan barang atau jasa yang akan digunakan dalam bentuk yang nyata. Kualitas peripheral merupakan penilaian konsumen terhadap suatu kualitas yang menyebabkan suatu barang atau jasa menjadi pilihan dan menjadi kualitas pendukung"

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kantor Kas Unisma secara simultan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kantor Kas Unisma secara parsial?

Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai materi pemasaran terutama kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan nasabah.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan memberi kontribusi pada pengembangan studi pemasaran dan dijadikan acuan untuk peneliti selanjutnya.
3. Hasil penelitian ini dapat membantu bank untuk menentukan langkah strategis dalam meningkatkan kepuasan konsumen dengan memperhatikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi untuk mengetahui kepuasan nasabah.

TINJAUAN TEORI

Kualitas Layanan Inti

"Kualitas pelayanan inti merupakan penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh suatu perusahaan jasa dan menjadi ciri barang atau jasa yang berhubungan langsung dengan barang atau jasa yang akan digunakan dalam suatu bentuk yang nyata ", (Lupiyadi, 2001).

"Kualitas Layanan Inti didefinisikan sebagai alasan dasar suatu bisnis berada di dalam suatu pasar dan merupakan kompetensi dasar perusahaan dalam menciptakan nilai untuk konsumen" (Hume, 2008).

Kualitas Layanan Peripheral

Peripheral berasal dari kata periferi yang artinya lingkungan sekitar suatu benda. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1990).

Hume (2008) mengatakan bahwa kualitas layanan peripheral diartikan sebagai layanan yang memfasilitasi layanan inti, namun secara khusus bukan merupakan bagian dari layanan inti tersebut.

Kepuasan Nasabah

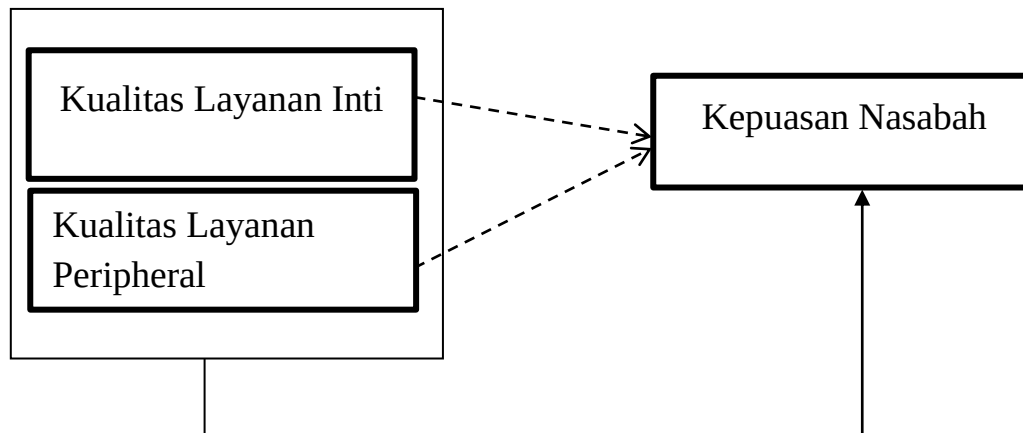
Kotler (2000:167) "kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja yang ia rasakan/alami terhadap harapannya".

Amir (2005) mengatakan bahwa, kepuasan pelanggan yaitu seberapa jauh manfaat dari sebuah produk yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Gaspers (2005), mengatakan bahwa kepuasan konsumen berpusat pada persepsi dan harapan pelanggan. Faktorfaktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan yaitu :

- a. *Need* dan *want* yang berkaitan dengan apa yang dirasakan pelanggan saat mencoba bertransaksi dengan produsen produk.
- b. *Past Experience* saat mengonsumsi product dari perusahaan maupun pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman.

KERANGKA KONSEPTUAL



METODE PENELITIAN

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 5.562 nasabah dan sampel sebesar 98 responden dapat diketahui dengan menggunakan rumus slovin.

Definisi Operasional Variabel

Menurut Sumadi (2013) definisi operasional variabel adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati.

- a. **Layanan Inti (X_1)** adalah layanan yang berkaitan langsung dengan jasa sebuah perusahaan. Adapun indikatornya adalah:
 1. Karyawan Bank BRI Kantor Kas Unisma sopan dalam melayani nasabah.
 2. Karyawan Bank BRI Kantor Kas Unisma handal dalam melayani nasabah
 3. Karyawan Bank BRI Kantor Kas Unisma memberikan informasi-informasi perbankan yang dibutuhkan
 4. Karyawan Bank BRI Kantor Kas Unisma memahami produk perbankan dengan baik
 5. Karyawan Bank BRI Kantor Kas Unisma memberikan perhatian pada nasabah
- b. **Layanan Peripheral (X_2)** merupakan layanan pendukung yang juga menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih jasa yang akan digunakannya. Adapun indikatornya adalah:
 1. Bank BRI Kantor Kas Unisma memiliki gedung yang nyaman
 2. Bank BRI Kantor Kas Unisma memiliki lahan parkir yang memadai
 3. Lokasi Bank BRI Kantor Kas Unisma mudah dijangkau
 4. Tersedianya mesin ATM BRI yang mudah dijangkau

- c. **Kepuasan Konsumen (Y)** diartikan sebagai tolak ukur seseorang setelah meperbandingkan antara ekspektasi dan realita, (Kotler, 2005). Adapun indikatornya adalah:
1. Fasilitas fisik Bank BRI Kantor Kas Unisma sesuai dengan harapan nasabah.
 2. Fasilitas layanan Bank BRI Kantor Kas Unisma sesuai dengan harapan nasabah.
 3. Puas sebagai nasabah Bank BRI Kantor Kas Unisma.

METODE ANALISIS DATA

UJI VALIDITAS

Menurut Sugiyono (2001:109), “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan sesuatu instrument”.

UJI RELIABILITAS

Menurut Arikunto (1998:117), “Suatu instrument dikatakan *reliable* apabila dapat mengukur variabel dengan hasil yang akurat atau dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data karena sudah dianggap baik”. Tekniknya menggunakan koefisien *alpha cronbach's*

UJI NORMALITAS

Menurut Kuncoro (2003:153), "tujuan dan normalitas adalah untuk mengetahui apakah data yang diteliti berdistribusi normal atau tidak".

REGRESI LINIER BERGANDA

Menurut Ghazali (2005). “Analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lebihdari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat”.

Maka persamaan pada regresi linear berganda yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah

a = Konstanta

X₁ = Kualitas Layanan Inti

X₂ = Kualitas Layanan Peripheral

b₁ = Koefisien Regresi dari Kualitas Layanan Inti

b₂ = Koefisien Regresi dari Kualitas Layanan Peripheral

e = variabel pengganggu

UJI ASUMSI KLASIK

UJI MULTIKOLINIERITAS

Menurut Gujarati (2012:432), “Uji asumsi ini berarti antara variabel independen yang satu dengan variabel independen yang lain dalam model regresi tidak saling berhubungan dengan sempurna atau mendekati sempurna”.

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Menurut Ghazali (2011:138), “Uji Heteroskedastisitas bertujuan apakah dalam model regresi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, jika berbeda disebut heteroskedastisitas”.

PENGUJIAN HIPOTESIS

UJI F

Menurut Gujarati (1995:121), “Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi koefisiensi korelasi berganda”.

UJI T

Menurut Ghazali (2005), “Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh variabel – variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependennya (Y)”.

KOEFISIEN DETERMINASI

Menurut Ghazali(2005), “Koefisien Determiasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen” .

UJI VALIDITAS

Variabel	Instrumen	R hitung	Angka Sig	Keterangan
X1	1	0.669	0.000	VALID
	2	0.851	0.000	
	3	0.802	0.000	
	4	0.754	0.000	
	5	0.716	0.000	
X2	1	0.755	0.000	
	2	0.792	0.000	
	3	0.613	0.000	
	4	0.59	0.000	
Y	1	0.853	0.000	
	2	0.841	0.000	
	3	0.864	0.000	

Berdasarkan tabel hasil uji diatas dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai signifikansi kurang dari 0.05 atau $0.000 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel valid.

UJI RELIABILITAS

Variabel	Instrumen	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	Kualitas layanan inti	0.795	RELIABLE
X2	Kualitas layanan periperal	0.775	RELIABLE
Y	Kepuasan Nasabah	0.847	RELIABLE

Seluruh variabel memiliki nilai *alpha cronbach* > 0.6 , maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dapat dikatakan *reliabel*.

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	.45301084
	Absolute	.061
Most Extreme Differences	Positive	.052
	Negative	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		.602
Asymp. Sig. (2-tailed)		.862

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai sig. > 0.05 yang berarti bahwa data tersebut normal.

UJI ASUMSI KLASIK

UJI MULTIKOLINIERITAS

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KUALITAS LAYANAN INTI	.707	1.414
	KUALITAS LAYANAN PERIPHERAL	.707	1.414

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap variabel mempunyai nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0.05, maka asumsi tidak terjadi multikolinieritas dan telah terpenuhi.

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.484	.215		2.254	.026
KUALITAS LAYANAN INTI	.049	.052	.113	.938	.350
KUALITAS LAYANAN PERIPHERAL	-.074	.058	-.156	-1.293	.199

a. Dependent Variable: RES2

Dari kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model tidak terjadi heteroskedastisitas.

ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.102	.382		2.883	.005
1 KUALITAS LAYANAN INTI	.282	.092	.295	3.051	.003
KUALITAS LAYANAN PERIPHERAL	.419	.102	.396	4.092	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Berdasarkan hasil uji diatas dapat disusun persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$Y = 1.102 + 0,282X_1 + 0,419X_2 + e$$

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11.726	2	5.863	27.981	.000 ^b
Residual	19.906	95	.210		
Total	31.633	97			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN PERIPHERAL, KUALITAS LAYANAN INTI

Berdasarkan hasil output diatas dapat diketahui bahwa hasil analisis uji F sebesar 27.981 dengan signifikansi 0.000, maka nilai signifikansi < 0.05 sehingga dapat diartikan H_1 diterima artinya variabel kualitas layanan inti (X1) dan kualitas layanan peripheral (X2) signifikan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y).

UJI T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.102	.382		2.883	.005
KUALITAS LAYANAN INTI	.282	.092	.295	3.051	.003
KUALITAS LAYANAN PERIPHERAL	.419	.102	.396	4.092	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

1. Variabel Kualitas Layanan Inti memiliki t hitung sebesar 3.051 dengan nilai signifikansi 0.003, maka nilai signifikansi < 0.05 sehingga dapat diartikan bahwa H_2 diterima, artinya adalah variabel Kualitas Layanan Inti (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.
2. Variabel Kualitas Layanan Peripheral memiliki t hitung sebesar 4.092 dengan nilai signifikansi 0.000, maka nilai signifikansi < 0.05 sehingga dapat diartikan bahwa H_2 diterima, artinya adalah variabel Kualitas Layanan Peripheral (Y) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.609 ^a	.371	.357	.458

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN PERIPHERAL, KUALITAS LAYANAN INTI

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Berdasarkan hasil output diatas diperoleh R square sebesar 37.1% hal tersebut, hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan erat prosentase sumbangan pengaruh variabel kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kantor Kas Unisma dapat dijelaskan sebesar 37.1%. Sedangkan sisanya sebesar 62.9% (100% - 37.1%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Variabel Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Peripheral berpengaruh simultan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Kantor Kas Unisma.
2. Variabel Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Peripheral berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Kantor Kas Unisma.

KETERBATASAN

Dalam penelitian ini peneliti memiliki keterbatasan yaitu:

1. Keterbatasan dari penelitian ini, bahwa penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen yaitu pengaruh kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral.
2. Nilai R square hanya sebesar 37.1% yang menggunakan pengaruh ke dua variabel tersebut hanya 37.1% sedangkan 62.9% di pegang oleh variabel lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Usman. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Gaspersz, V. 2005. *Ekonomi Manajerial: Pembuatan Keputusan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Utama
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang :Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Humme, Sela. 2008. *Harlow Gale and The Origins of The Psychology of Advertising*. Journal of Advertising, VOL.59, p.1-18.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prehalindo.
- Kuncoro, Mudrajid. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta :Raja Grafindo Persada.
- Mc Dougal, Gordon H.G., and Terrence Levesque. 2000. *Customer satisfaction with service; putting perceived value in the equation*, Journal of Service Marketing. Vol. 14, p.392-410.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

*) Olivia Jeymima adalah alumnus Fakultas Ekonomi Unisma

**) M.Hufron, Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Unisma

***) Afi Rachmat Slamet, Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Unisma