



**PENGARUH CITRA PERBANKAN DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK BNI CABANG KUALA TUNGKAL JAMBI**

Gery Widagdo¹
Fretty Welta²
Ratnasari³

welta18@gmail.com

Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Universitas Kader Bangsa Palembang

Article Info

Keywords :
Image, Service, Satisfaction

Abstract

The quality of the service system of a bank also deserves a consideration for customers because customers also seek convenience when making transactions. The quality of service at the Bank BNI Kuala Tungkal Jambi Branch, currently does not experience many problems, it's just that there are some customers / customers that I met felt they were still lacking in service. One of the factors that may influence customer decisions at Bank BNI Kuala Tungkal Jambi Branch is the less than optimal quality of service from the bank, such as the service that is not fast enough and the waiting room seats are not enough. Even though they are classified as middle to lower class society, they also want to be appreciated and served in a special way. This is important to consider because the middle to lower class is the market share of the Kuala Tungkal Jambi branch of BNI Bank. The service factor provided by the bank is one of the moderating research variables that strengthens or weakens the influence between the image of the bank and customer satisfaction.

Gery Widagdo¹
Fretty Welta²
Ratnasari³
welta18@gmail.com

Jurnal Ilmiah Manajemen – Vol : 10.02.2021

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk yang dipikirkan terhadap hasil yang didapatkan. Kepuasan nasabah merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan nasabah dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Kepuasan nasabah menjadi salah satu hasil penting dari semua aktifitas pemasaran, sebab puas tidaknya nasabah akan berdampak pada keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan selalu berusaha untuk dapat memuaskan nasabah atas barang atau jasa yang telah diproduksinya. Kepuasan nasabah dapat dinyatakan setelah nasabah menikmati jasa atau produk suatu

perusahaan. Kepuasan nasabah adalah suatu tanggapan emosional atau evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Kualitas sistem pelayanan dari suatu bank juga pantas menjadi pertimbangan bagi nasabah karena nasabah juga mencari kenyamanan saat bertransaksi. Kualitas pelayanan di Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi, saat ini tidak mengalami banyak masalah, hanya saja ada beberapa pelanggan/nasabah yang penulis temui merasa masih kurang pelayanannya. Salah satu faktor yang mungkin mempengaruhi keputusan nasabah pada Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi adalah kurang optimalnya kualitas pelayanan dari bank seperti pelayanannya yang terbilang kurang cepat dan tempat duduk ruang tunggu yang kurang. Walaupun tergolong masyarakat menengah ke bawah, namun mereka juga ingin dihargai dan dilayani dengan istimewa. Hal itu penting dipertimbangkan karena masyarakat menengah ke bawah itulah yang merupakan pangsa pasar dari Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi tersebut.

Faktor pelayanan yang diberikan oleh pihak bank menjadi salah satu variabel penelitian moderating yang memperkuat atau memperlemah pengaruh antara citra perbankan dengan kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian di atas menjelaskan bahwa citra perbankan dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Citra Perbankan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi.”

Tujuan Penelitian

Permasalahan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel “Pengaruh Citra Perbankan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi.”

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kajian Literatur

Menurut Griffin (1995:31) konsumen yang puas mempunyai karakteristik sebagai berikut: (1) melakukan pembelian ulang secara teratur, (2) melakukan pembelian di luar lini produk jasa (3) memberikan referensi kepada orang lain (*prospects*) dan (4) menunjukkan kekebalan dari tarikan persaingan atau tidak mudah terpengaruh oleh daya persaingan produk sejenis lainnya.

Hipotesis

Adapun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. H1: Diduga Ada Pengaruh Citra Perbankan dan Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi.
- b. H2: Diduga Ada Pengaruh Citra Perbankan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi.
- c. H3: Diduga Ada Pengaruh Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

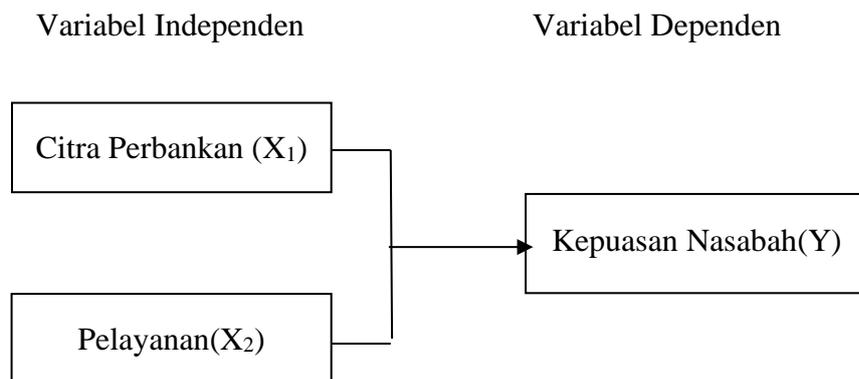
Adapun objek penelitian pada Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi

Variabel Operasional

1. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

2. Citra Perbankan adalah respon konsumen pada keseluruhan penawaran yang diberikan perusahaan/bank dan didefinisikan sebagai sejumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan masyarakat pada suatu organisasi atau bank.
3. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya.

Kerangka Berpikir



Gambar Model penelitian

Metodologi Penelitian

Analisis ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara dua variabel yaitu variabel dependen (Kepuasan Nasabah) dan variabel independen (Citra Perbankan dan Pelayanan) dengan menggunakan uji statistik *Chi Square* menggunakan sistem komputerisasi dengan *Statistic Program for Social Science (SPSS)* yang merupakan paket program statistik yang dibuat untuk mengolah atau menganalisa data dengan tingkat kemaknaan 0,05, artinya $P\ value$ (probabilitas) $\leq 0,05$ berarti secara signifikan ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dan sebaliknya apabila $P\ value \geq 0,05$ berarti tidak ada pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis jalur digunakan untuk menelusuri hubungan antara variabel yang dibuat. Metode analisis jalur dilakukan melalui 2 tahap, yaitu:

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara Variabel Citra Perbankan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019. Penelitian ini akan melihat ada tidaknya kemaknaan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, masing-masing variabel baik variabel independen maupun variabel dependen merupakan kategori, maka uji statistik yang digunakan adalah *Chi Square* dan dikatakan berpengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen bila nilai P lebih kecil dari 0,05.

a. Pengaruh Citra Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019

Penelitian ini dilakukan pada 50 responden dimana Citra Perbankan dikategorikan menjadi 2 yaitu Baik dan Buruk. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel
 Distribusi Responden Menurut Citra Perbankan Terhadap Kepuasan
 Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019

No.	Citra Perbankan	Kepuasan Nasabah				Total		P Value
		Puas		Tidak Puas		N	%	
		N	%	N	%			
1.	Baik	27	81,8	6	18,2	33	100	0,045
2.	Buruk	5	29,4	12	70,6	17	100	
Total		32		18		50		Bermakna

Dari hasil analisa pengaruh Citra Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019, didapat 33 responden kategori Citra Perbankan yang baik menghasilkan Kepuasan Nasabah sebanyak 27 orang (81,8%) dan Ketidakpuasan Nasabah sebanyak 6 orang (18,2%). Sedangkan dari 17 orang responden kategori Citra Perbankan yang buruk menghasilkan Kepuasan Nasabah sebanyak 5 (29,4%) dan Ketidakpuasan Nasabah sebanyak 12 orang (70,6%).

Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* (0,045) < nilai α (0,05). Hal ini menunjukkan ada pengaruh antara Citra Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019.

b. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019

Tabel
 Distribusi Responden Menurut Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
 Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019

No.	Pelayanan	Kepuasan Nasabah				Total		P Value
		Puas		Tidak Puas		N	%	
		N	%	N	%			
1.	Baik	29	78,4	8	21,6	37	100	0,042
2.	Rendah	4	30,8	9	69,2	13	100	
Total		33		17		50		Bermakna

Dari hasil analisa pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019, didapat 37 responden kategori Pelayanan yang baik menghasilkan Kepuasan Nasabah sebanyak 29 orang (78,4%) dan Pelayanan yang buruk menghasilkan Ketidakpuasan sebanyak 8 orang (21,6%). Sedangkan dari 13 orang responden kategori Pelayanan yang buruk menghasilkan Kepuasan Nasabah sebanyak 4 orang (30,8%) dan Ketidakpuasan Nasabah sebanyak 9 orang (69,2%).

Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* (0,042) < nilai α (0,05). Hal ini menunjukkan ada pengaruh antara Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019.

Pembahasan Penelitian

a. Kepuasan Nasabah

Kinerja adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. (Kotler, 2000:35).

Analisis univariat dilakukan pada 50 orang nasabah, dimana dapat diketahui sebanyak 39 orang (78,0%) nasabah dengan Kepuasan lebih besar jika dibandingkan nasabah dengan Ketidakpuasan yaitu sebanyak 11 orang (22,0%).

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Nasabah dapat disebabkan dari baiknya Citra Perbankan dan Pelayanan, sehingga menimbulkan Kepuasan Nasabah.

b. Pengaruh Citra Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019

Citra Perbankan adalah respon konsumen pada keseluruhan penawaran yang diberikan perusahaan atau bank dan didefinisikan sebagai sejumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan masyarakat pada suatu organisasi atau bank. (Kottler, 2005:46)

Dari hasil analisa pengaruh Citra Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019, didapat 33 responden kategori Citra Perbankan yang baik menghasilkan Kepuasan Nasabah sebanyak 27 orang (81,8%) dan Ketidakpuasan Nasabah sebanyak 6 orang (18,2%). Sedangkan dari 17 orang responden kategori Citra Perbankan yang buruk menghasilkan Kepuasan Nasabah sebanyak 5 (29,4%) dan Ketidakpuasan Nasabah sebanyak 12 orang (70,6%).

Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* (0,045) < nilai α (0,05). Hal ini menunjukkan ada pengaruh antara Citra Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019, maka peneliti berpendapat bahwa ada pengaruh Citra Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah karena dengan adanya Citra Perbankan yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga Kepuasan Nasabah semakin baik.

c. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. (Rambat Lumpiyoadi, 2001: 189).

Dari hasil analisa pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019, didapat 37 responden kategori Pelayanan yang baik menghasilkan Kepuasan Nasabah sebanyak 29 orang (78,4%) dan Pelayanan yang buruk menghasilkan Ketidakpuasan sebanyak 8 orang (21,6%). Sedangkan dari 13 orang responden kategori Pelayanan yang buruk menghasilkan Kepuasan Nasabah sebanyak 4 orang (30,8%) dan Ketidakpuasan Nasabah sebanyak 9 orang (69,2%).

Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* (0,042) < nilai α (0,05). Hal ini menunjukkan ada pengaruh antara Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019, maka peneliti berpendapat bahwa ada pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi karena dengan adanya Pelayanan yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga Kepuasan Nasabah semakin baik.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian mengenai penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh antara Citra Perbankan dan Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019.
2. Ada pengaruh Citra Perbankan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019.
3. Ada pengaruh Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Kuala Tungkal Jambi Tahun 2019

REFERENSI

- Afnil Guza. 2008. *Himpunan Undang-Undang Perbankan Republik Indonesia*. Jakarta: Asa Mandiri.
- Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo. 2007. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Pearson Education Asia Pte. Ltd dan PT. Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rahmat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nining, Maryaningsih. 2004. *Manajemen Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sumarni, Murti. 2011. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty.
- Suyani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Stanislaus S. Uyanto, 2009. *Pedoman Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono Fandy, 2001. *Strategi Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali Pers.