

ANALISIS PENGARUH KINERJA PELAYANAN FRONTLINER DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PRIORITAS DENGAN PENDEKATAN METODE REGRESI LINEAR MULTIPLE

Sonny Koeswara Muslimah

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana
 Jl. Meruya Selatan, Kembangan, Jakarta 11650
 e-mail : sonnykoeswara78@gmail.com, imah.3191@gmail.com

Abstrak -- Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan Frontliner dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. BCA, Tbk cabang Permata Buana. Metode pengambilan sampel dilakukan secara acak sederhana dan penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus slovin. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terbuka kepada 63 nasabah prioritas PT. BCA, Tbk cabang Permata Buana yang terpilih sebagai sampel kemudian data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear multiple. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase besarnya pengaruh variabel independen yaitu kinerja pelayanan frontliner serta kepuasan nasabah mampu menjelaskan sebesar 53% variasi variabel loyalitas nasabah. Sedangkan sisanya sebanyak 47 % adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti, seperti kenyamanan banking hall, antrian yang terlalu panjang, lokasi tempat yang tidak strategis, dan lain sebagainya.

Kata kunci: Kinerja pelayanan, Kepuasan nasabah, Loyalitas nasabah

Abstract -- This study aims to determine the effect of service performance Frontliner and customer satisfaction with customer loyalty PT. BCA, Tbk branch Permata Buana. The sampling method is simple random sampling and the determination of the amount calculated using the formula Slovin. Data collection was performed using an open questionnaire to 63 PT. BCA priority customers, Tbk branch Permata Buana is selected as a sample and then data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results showed that the percentage of the magnitude of the effect of the independent variable is the performance of services as well as customer satisfaction frontliner able to explain 53% of variation variable customer loyalty. While the remaining 47% are other factors not examined, such as convenience banking hall, the queue is too long, do not place a strategic location, and others.

Keywords: Service performance, Customer satisfaction, Customer loyalty

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan negara yang memiliki peran sangat penting yaitu sebagai penunjang kegiatan perekonomian nasional. Perbankan dalam operasionalnya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan selanjutnya disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Melihat peran pokok perbankan yang penting sebagai lembaga perantara keuangan seperti yang telah dijelaskan, maka hal dasar yang sangat dibutuhkan oleh pihak perbankan saat ini untuk dapat menjalankan peran penting tersebut adalah kepercayaan dan keyakinan dari masyarakat atas dunia perbankan.

Kualitas pelayanan (*service performance*) merupakan atribut penting dalam industri jasa,

seperti perbankan, di samping masalah keamanan dan kepastian (Romawati, 2009). Pelayanan yang berkualitas tentu saja tidak sebatas senyum ramah dari petugas teller atau customer service saja tetapi lebih dari itu (Dharmayanti, 2006).

Berdasarkan latar tersebut, permasalahan-permasalahan yang muncul diantaranya sebagai berikut: pelayanan prima yang seperti apakah yang diharapkan serta bagaimana kinerja Frontliner (*Customer service officer* dan *teller*) di Bank BCA cabang Permata Buana.

Bank BCA cabang Permata Buana dalam hal ini sebagai salah satu bank swasta sampai saat ini masih belum berhasil dalam menciptakan dan mengelola pelayanan yang prima kepada nasabah, hal tersebut bisa dilihat dari tidak masuknya Bank BCA didalam lima

besar *Best Bank Service Excellence* bank serta masih adanya keluhan dari nasabah prioritas.

Tujuan Penelitian ini adalah berupaya untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *service performance* dan kepuasan nasabah prioritas terhadap loyalitas nasabah prioritas di Bank BCA Cabang Permata Buana. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank BCA cabang Permata Buana, yang berlokasi Jakarta Barat. Penetapan daerah penelitian ini didasarkan pada pertimbangan untuk memudahkan penulis mengumpulkan data-data yang dapat digunakan seefisien mungkin sampai dengan penyusunan laporan selama 5 (lima) bulan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Perbankan

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya (Hasibuan, 2008).

Menurut Undang Undang Pokok Perbankan No. 10 Tahun 1998 yang mengatur tentang pokok peraturan perbankan di Indonesia mendefinisikan sebagai berikut: "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak".

Service Performance

Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat kesuksesan perusahaan jasa. *Service performance* (kualitas pelayanan) dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain.

Dengan semakin banyaknya pesaing maka semakin banyak pilihan bagi konsumen untuk menjatuhkan pilihan. Hal ini semakin membuat semakin sulit untuk mempertahankan konsumen lama, karenanya kualitas layanan harus ditingkatkan semaksimal mungkin.

Pengertian Nasabah

Menurut undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1, mendefinisikan nasabah sebagai berikut: "Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah

nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan".

Menurut Kasmir (2008) dan Galih et al. (2013) bahwa: "Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank".

Customer Satisfaction

Customer Satisfaction (kepuasan pelanggan) paling penting bagi pihak perusahaan, karena kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi *income* suatu perusahaan (Mangkunegara, 2000) (Ferrinadewi et al., 2004). Jika pelanggan puas dengan layanan yang diberikan perusahaan maka pelanggan akan menjadi pelanggan tetap (*loyal*) terhadap perusahaan.

Dengan pelanggan yang puas dan loyal maka akan mengakibatkan *income* pemasukan perusahaan tersebut meningkat, demikian sebaliknya. Baik perusahaan yang bergerak dibidang layanan atau perusahaan yang memproduksi barang, keduanya harus memperhatikan kualitas produknya untuk memenuhi (Buchari, 2003).

Pada industri jasa, kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontak layanan (*service encounter*) yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi dengan organisasi untuk memperoleh jasa yang dibelinya (Amstrong dan Kottler, 2002).

Loyalitas

Persaingan menjadi semakin ketat setelah bank-bank asing mulai turut memperebutkan nasabah pada pasar yang sama. Kondisi ini menuntut seluruh perusahaan jasa perbankan untuk lebih mampu menghadirkan layanan yang memiliki nilai tinggi serta mampu menumbuhkan perasaan loyal pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya (Hurriyati, 2008). Kunci sukses di persaingan ini bukan terletak pada bunga (harga) akan tetapi pada distribusi pelayanan untuk menciptakan nasabah yang loyal (Griffin, 2005).

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, studi kepustakaan dan angket. Penelitian yang penulis lakukan menggunakan instrumen (alat pengumpul data) yang terdiri dari beberapa teknik pengumpulan data yaitu angket, wawancara, dan observasi.

Teknik pengumpulan data primer yang penulis lakukan adalah dengan angket yaitu melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada nasabah yang telah dipilih secara simple random sampling ketika nasabah melakukan transaksi baik di teller maupun *customer service officer*.

Untuk menjawab rumusan masalah yang dikemukakan oleh penulis, maka terdapat beberapa analisis yang digunakan dalam penelitian.

Analisis Regresi Berganda

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan mempergunakan proses SPSS (Imam, 2001) (Umar, 2003). Analisis regresi, untuk menghitung besarnya pengaruh kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y).

Pada penelitian ini analisis regresi berganda berperan sebagai teknik statistik yang digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh kinerja layanan jasa dan kepuasan nasabah prioritas terhadap loyalitas nasabah prioritas pada bank ini. Rumus yang digunakan dalam regresi berganda menurut Riduwan dan

Akdom (2007) (Sugiyono, 2004) adalah:

$$Y = a_0 + a_1X_1 + a_2X_2 \quad (1)$$

Untuk menghitung nilai konstanta a_0 , a_1 , dan a_2 , dapat digunakan tiga buah persamaan yaitu:

$$\begin{aligned} \Sigma Y &= N a_0 + a_1 \Sigma X_1 + a_2 \Sigma X_2 \\ \Sigma X_1 Y &= a_0 \Sigma X_1 + a_1 \Sigma X_1^2 + a_2 \Sigma X_1 X_2 \\ \Sigma X_2 Y &= a_0 \Sigma X_2 + a_1 \Sigma X_1 X_2 + a_2 \Sigma X_2^2 \end{aligned} \quad (2)$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Nasabah
 a_0 = Konstanta
 $a_1 - a_2$ = Koefisien regresi
 X_1 = Kinerja pelayanan frontliner
 X_2 = Kepuasan Nasabah

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows versi 20. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut diperlihatkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Regresi Linear Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|--------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VF |
| | 1 (Constant) | 0.433 | 0.264 | | | | 1.825 |
| X1 | 0.597 | 0.145 | 0.493 | 4.133 | 0.000 | 0.544 | 1.8837 |
| X2 | 0.252 | 0.099 | 0.302 | 2.529 | 0.014 | 0.544 | 1.837 |

a. Dependent Variable Y

Untuk melihat berapa besar pengaruh secara parsial antara kinerja pelayanan frontliner serta kepuasan nasabah yang mempengaruhi loyalitas nasabah, maka persamaan regresinya yaitu:

$$Y = a_0 + a_1X_1 + a_2X_2 \quad (3)$$

$$Y = 0,483 + 0,597 X_1 + 0,252 X_2 \quad (4)$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Nasabah
 a_0 = Konstanta
 $a_1 - a_2$ = Koefisien regresi
 X_1 = Kinerja pelayanan frontliner
 X_2 = Kepuasan Nasabah

Dengan demikian, dapat disajikan interpretasi sebagai berikut. Pertama, koefisien regresi (X_1 , X_2) terhadap variabel Y (loyalitas nasabah) pada PT. Bank BCA cabang

Permata Buana menunjukkan nilai positif. Hal ini berarti bahwa semakin baik kinerja pelayanan frontliner dan tingginya tingkat kepuasan nasabah, maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas nasabah kepada PT. Bank BCA cabang Permata Buana. Selain itu, koefisien korelasi ganda (R) = 0,732 yang berarti bahwa kinerja pelayanan frontliner serta kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang erat dengan loyalitas nasabah. Sedangkan variabel kinerja pelayanan lebih dominan mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dari koefisien beta.

Kemudian, koefisien determinasi (R^2) = 0,535 atau 53% yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan dari frontliner serta kepuasan nasabah sebesar 53%. Sedangkan sisanya sebanyak 47 % adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti, seperti kenyamanan

banking hall, antrian yang terlalu panjang.

pengaruh layanan dengan tingkat kepuasan nasabah ditampilkan pada Tabel 2.

Koefisien Determinasi

Hasil olahan data korelasi antara

Tabel 2. Hasil Olahan Data Korelasi antara Pengaruh Layanan dengan Tingkat Kepuasan Nasabah

| Model Summary ^b | | | | | |
|----------------------------|--------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | 0.732 ^a | 0.535 | 0.520 | 0.51801 | 1.646 |

a. Predictors: (Constant), X2, X1
 b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan data pada Tabel 2 yakni hasil analisis korelasi berganda maka diperoleh angka R sebesar 0,732, hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan frontliner serta kepuasan nasabah terdapat hubungan yang signifikan dengan loyalitas nasabah sebab nilai R positif dan mendekati 1.

Kemudian nilai R2 (R square) sebesar 0,535 (53%), hal ini menunjukkan bahwa persentase besarnya pengaruh variabel independen yaitu kinerja pelayanan frontliner serta kepuasan nasabah mampu menjelaskan sebesar 53% variasi variabel loyalitas nasabah

Pengujian Secara Simultan

Uji hipotesis adalah uji kebermaknaan untuk menguji hipotesis penelitian yang telah didapatkan berdasarkan kajian pustaka. Pengujian hipotesis didasarkan kepada dua pengujian secara simultan (keseluruhan) dan parsial (individual).

Pengujian hipotesis menggunakan dua tahap yaitu pengujian hipotesis secara parsial dan pengujian hipotesis secara simultan. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F dengan membandingkan nilai Fhitung dengan nilai Ftabel. Pengujian statistik melalui uji F yang dapat dilihat melalui Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pengujian Secara Simultan

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 18,531 | 2 | 9,266 | 34,430 | 0,000 |
| | Residual | 16,100 | 60 | 0,268 | | |
| | Total | 34,631 | 62 | | | |

a. Dependent Variable: Y
 b. Predictore: (Constant), X2, X1

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan maka diperoleh nilai Fhitung = 34,53 dan memiliki nilai sig = 0,000, karena nilai probabilitas yang lebih kecil dari nilai standar (0,000 < 0,05), serta nilai Fhitung > Ftabel (34,53 > 3,150). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kinerja pelayanan frontliner dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank BCA Cabang Permata Buana. Hal ini menunjukan bila secara simultan peningkatan kinerja pelayanan frontliner berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan, dan implikasinya terhadap peningkatan loyalitas nasabah di PT. Bank BCA Cabang Permata Buana.

seberapa besar pengaruh variabel kinerja pelayanan frontliner serta kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BCA Cabang Permata Buana.

Berdasarkan hipotesis diketahui jika Kinerja Pelayanan frontliner (X1) mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank BCA cabang Permata Buana (X2), sedangkan Kepuasan Nasabah Bank BCA cabang Permata Buana (X2) mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank BCA cabang Permata Buana (Y). Untuk menarik kesimpulan, penulis membandingkan nilai thitung dengan nilai ttabel. Perbandingan ini diperlihatkan pada Tabel 4.

Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Uji t dimaksudkan untuk menguji

Tabel 4. Uji Parsial

| Varibel | t _{hitung} | t _{tabel} | Keterangan |
|----------------|---------------------|--------------------|------------------------|
| X ₁ | 4,133 | 1,67 | Signifikan dan positif |
| X ₂ | 2.529 | 1,67 | Signifikan dan positif |

Berdasarkan hasil analisis uji secara parsial diketahui Kinerja Pelayanan frontliner (X1) terhadap kepuasan (X2) memiliki nilai thitung = 4,133, nilai tersebut lebih tinggi dari Nilai ttabel 1,670. Dari hasil tersebut diketahui bila Ha (hipotesis penelitian) diterima, dan Ho (hipotesis Statistik) ditolak. Dengan kata lain "Terdapat pengaruh positif antara Kinerja Pelayanan frontliner (X1) terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA cabang Permata Buana (Y)".

Berdasarkan hasil analisis uji secara parsial diketahui kepuasan nasabah (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y) memiliki nilai thitung = 2,529, nilai tersebut lebih tinggi dari Nilai ttabel 1,670. Dari hasil tersebut diketahui bila Ha (hipotesis penelitian) diterima, dan Ho (hipotesis Statistik) ditolak. Dengan kata lain "Terdapat pengaruh positif antara kepuasan nasabah (X2) terhadap loyalitas nasabah Bank BCA cabang Permata Buana (Y)".

KESIMPULAN

Berdasarkan data dan analisa yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. Pertama, kinerja *Customer Service Officer* dan *Teller* di Bank BCA cabang Permata Buana diketahui masih belum optimal. Hal tersebut terlihat dari distribusi jawaban responden atas kuisisioner yang disebarkan, diketahui bila kinerja *Customer Service Officer* dan *Teller* belum terlaksana dengan baik. Kemampuan *Customer Service Officer* dan *Teller* memberikan informasi dan memberikan bantuan terhadap permasalahan perbankan masih kurang optimal.

Selain itu, tingkat kepuasan nasabah BCA cabang Permata Buana sejauh ini kurang maksimal, dengan kata lain harus ditingkatkan. Kesimpulan tersebut didapatkan dari distribusi jawaban responden atas instrument pertanyaan mengenai kepuasan nasabah di Bank BCA cabang Permata Buana.

Kemudian, loyalitas nasabah Bank BCA cabang Permata Buana menunjukkan jika tingkat loyalitas nasabah masih perlu ditingkatkan lagi. Berdasarkan distribusi dari penyebaran instrument penelitian, jawaban responden terkonsentrasi pada jawaban yang mengindikasikan tingkat loyalitas nasabah belum begitu kuat.

Terakhir, berdasarkan hasil analisis diketahui bila tingkat kinerja *Customer Service Officer* dan *Teller* memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BCA cabang Permata Buana sebesar 53%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase besarnya pengaruh variabel independen yaitu kinerja pelayanan frontliner serta kepuasan nasabah mampu menjelaskan sebesar 53% variasi variabel loyalitas nasabah. Sedangkan sisanya sebanyak 47 % adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti, seperti kenyamanan banking hall, antrian yang terlalu panjang, lokasi tempat yang tidak strategis, dan lain sebagainya.

REFERENSI

- Riduwan dan Akdom. *Rumusan dan Data Dalam Analisis Statistik*. Cetakan kedua, Penerbit : Alfabeta, Bandung. 2007
- Sugiyono, S. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2004.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2008. Jakarta: Pt. Rajagrafindo Persada. 2008
- Galih Eka Deyola, R. Hari Adiando, Abu Bakar. Peningkatan Kualitas Layanan Jasa di Bank "X" Menggunakan Metode Banking Service Quality. *Reka Integra*. 2013; 3 (1): 14-26.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2000.
- Ferrinadewi, Erna dan Djati, S. Pantja. Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 2004; 6 (1); 15-26.
- Dharmayanti, Diah. Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 2006; 1 (1): 35-43.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung. 2008.
- Romawati. *Analisis Pengaruh Service Performance dan Satisfaction terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Bank BRI Cabang Wonogiri Pada Tahun 2009)*. Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2009.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan. Erlangga, Jakarta. 2005.

- Imam, Ghozali. *Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Edisi ke 2. universitas Diponegoro. 2001.
- Umar, Husain. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Cetakan Pertama. Penerbit: Ghalia Indonesia. Jakarta. 2003.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo. 2002.
- Buchari, Alma. *Manajemen Penjualan Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. 2003.
- Fandy, Tjiptono. *Management Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2006
- Hasibuan, Malayu, SP. *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi, Cetakan Ketujuh. Bumi Aksara. Jakarta. 2008.