

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN SERTA
PENGARUHNYA PADA LOYALITAS NASABAH
(Studi pada PT. BPR Berkah Pakto Kediri)**

Ditsar Nauful Widi Putra

Magister Manajemen, Universitas Islam Kediri

Abstract

The type of this research is descriptive research and explanatory research is a study that describes the problems of the current facts of a population and said explanatory research because this study explains the position of the variables studied and the relationship between one variable with another. This research uses random sampling technique in sampling as many as 109 people as respondents. Measurement scale using Likert scale with five choices of answers. This research uses descriptive analysis technique and multiple regression analysis.

Based on the result of data analysis, it can be concluded that (1) Quality of Service (X1) has a positive and significant effect on customer loyalty of PT.BPR Berkah Pakto, while Satisfaction (X2) has positive and significant impact on customer loyalty of PT.BPR Berkah Pakto; (X1.1), Reliability (X1.2), Responsiveness (X1.3), Guarantees (X1.4), Empathy (X1.5) have a positive and significant influence on customer loyalty of PT .BPR Berkah Pakto (Y). (3) The independent variable gives effective contribution to customer loyalty of PT. BPR Berkah Pakto is a service quality and customer satisfaction of 38.4%, the rest is influenced by other variables. The researcher's suggestion is expected for further researcher to find or examine other variables outside of this research, because customer loyalty is also influenced by other variables. The variable is like the value felt by the customer, because the variable also affects customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Loyalty

Abstrak

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan penelitian *explanatory* merupakan penelitian yang mendeskripsikan terhadap masalah-masalah berupa fakta saat ini dari suatu populasi dan dikatakan penelitian *explanatory* karena penelitian ini menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungannya antara satu variabel dengan yang lain. Penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* dalam pengambilan sampel sebanyak 109 orang sebagai responden. Skala pengukuran menggunakan skala *likert* dengan lima pilihan jawaban. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT.BPR Berkah Pakto, sedangkan Kepuasan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT.BPR Berkah Pakto; (2) Bukti fisik (X1.1), Keandalan (X1.2), Daya tanggap (X1.3), Jaminan (X1.4), Empati (X1.5) masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT.BPR Berkah Pakto (Y). (3) Variabel bebas memberikan sumbangan efektif terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Berkah Pakto adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sebesar 38,4%, sisanya dipengaruhi variabel lain. Saran peneliti diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menemukan atau meneliti variabel-variabel lainnya diluar penelitian ini, karena loyalitas nasabah juga dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya. Variabel tersebut seperti nilai yang dirasakan nasabah, karena variabel tersebut juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas*

Latar Belakang Teoritis

Dalam dunia *modern* peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan suatu negara (Hermansyah, 2009:7). Hampir semua sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank (Kasmir, 2002:2). Kualitas pelayanan sangat

penting dalam bisnis perbankan. Selain menawarkan berbagai macam produk, perbaikan di sisi teknologi informasi, pelayanan fisik, dan pelayanan non fisik dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Ariyani, 2008).

Bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan, oleh karena itu sistem pengelolaan wajib didasarkan pada prinsip

kehati-hatian, agar kesehatan perusahaan tetap terjaga demi kepentingan masyarakat pada umumnya dan nasabah penyimpan dana pada khususnya. Keberadaan bank sangat penting untuk menopang dan membantu meningkatkan perekonomian masyarakat. Pertumbuhan ekonomi yang terus berkembang menuntut eksistensi dari bank untuk melayani masyarakat. Kini banyak bermunculan bank-bank baru yang berada di Indonesia khususnya Jawa Timur tepatnya di Kabupaten Kediri yaitu Bank Perkreditan Rakyat.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan lembaga perbankan yang dikenal di Indonesia yang diatur dalam ketentuan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang No.7 tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana yang telah diubah dalam UU No.10 tahun 1998 yang mengklasifikasikan bank dalam dua jenis yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Perkreditan Rakyat adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan/ atau bentuk lainnya yang dipersamakan dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR, sedangkan yang dimaksud dengan Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Persaingan yang semakin ketat dan kompetitor yang semakin kompetitif, mengharuskan PT BPR Berkah Pakto untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan guna mendapatkan kepercayaan nasabah sehingga nasabah tidak mudah berpindah pada lembaga keuangan lainnya. Agar nasabah tidak mudah berpindah, maka kualitas pelayanan yang diberikan harus lebih unggul dibandingkan dengan perusahaan jasa finansial lainnya (Jaman, 2009).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT BPR Berkah Pakto di Kabupaten Kediri (2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah PT BPR Berkah Pakto di Kabupaten Kediri (3) Untuk mengetahui besarnya sumbangan efektif terhadap loyalitas nasabah PT BPR Berkah Pakto di Kabupaten Kediri.

Metode

Rancangan penelitian berisi jenis penelitian yang dilakukan, pendekatan yang dilakukan, dan variabel yang diteliti. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan penelitian *explanatory*. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mendeskripsikan terhadap masalah-masalah berupa fakta saat ini dari suatu populasi dan dikatakan penelitian *explanatory* karena penelitian ini menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungannya antara satu variabel dengan yang lain. Pendekatan yang dipakai adalah pendekatan kuantitatif karena datanya berbentuk angka-angka dan untuk memperoleh kesimpulan penelitian memerlukan alat bantu statistik. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah sedangkan variabel terikatnya adalah Loyalitas Nasabah.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah sedangkan variabel terikatnya adalah Loyalitas Nasabah.

Menurut Sugiyono (2013:115) yang dimaksud dengan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT. BPR Berkah Pakto di Kabupaten Kediri adalah nasabah kredit. Jumlah populasi pada PT. BPR Berkah Pakto kurang lebih berjumlah 140 nasabah periode Oktober 2017, kemudian diambil sampel sebanyak 109 responden dengan teknik *simple random sampling*. Dalam pengumpulan data menggunakan instrumen panelitaian berupa kuisioner tertutup dan wawancara.

Instrumen Penelitian

Alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan kuesioner (angket). Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dimana jawabannya sudah tersedia dan responden tinggal memilih jawaban yang ada. Instrumen penelitian berupa 26 butir pernyataan yang masing-masing memiliki lima alternatif jawaban. Adapun jawaban tersebut akan diangkakan melalui skala *Likert* berikut: 'sangat setuju' mempunyai skor 5, 'setuju' mempunyai skor 4, 'netral' mempunyai skor 3, 'tidak setuju' mempunyai

skor 2, kemudian ‘sangat tidak setuju’ mempunyai skor 1.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan setelah peneliti melakukan *tryout* dan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total. Penghitungan ini bertujuan untuk mendapatkan koefisien korelasi (r) yang akan dibandingkan dengan taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 5\%$. Kriteria butir valid jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan memiliki probabilitas $< 0,05$. Sedangkan yang tidak valid probabilitasnya $> 0,05$.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji suatu instrumen apakah dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen yang dapat dipercaya akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Apabila suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha lebih $> 0,60$.

Teknik Analisis Data

Analisis data diperlukan untuk memperoleh kesimpulan yang benar dan dapat dipertanggung jawabkan.

Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif yaitu digunakan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran tentang variabel-variabel yang diteliti yaitu variabel kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas nasabah PT. BPR Berkah Pakto

Uji Asumsi Klasik

Uji klasik dilakukan untuk mengetahui layak tidaknya model regresi yang dihasilkan atas variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini hanya menggunakan tiga macam uji klasik yaitu: uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas. Uji autokolerasi tidak digunakan karena data dalam penelitian ini bukan data *time series*. Kemudian uji linieritas juga tidak digunakan karena ketiganya telah mencakup uji linearitas.

a. Uji Multikolonieritas

Multikolonieritas adalah adanya suatu hubungan linier yang sempurna (mendekati sempurna) antara beberapa atau semua variabel bebas. Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji model regresi apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ketidaksamaan variance residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Uji Hipotesis

Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa hipotesis adalah suatu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Sedangkan untuk kepentingan pengujian signifikansi koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu dengan menggunakan uji t. Untuk mendapatkan Uji t bisa diperoleh dengan menggunakan bantuan *Statistical Package for Sosial Science (SPSS)* atau dengan menggunakan rumus manual sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Berdasarkan rumus di atas maka akan diperoleh kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Ho diterima: Jika $t_{tabel} > t_{hitung}$, maka tidak ada pengaruh signifikan.
2. H1 diterima : Jika $t_{tabel} < t_{hitung}$, maka ada pengaruh signifikan.

Uji t

Uji t dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat. Setelah dilakukan analisis data menggunakan *SPSS 17 for windows* dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya memperhatikan signifikansi t. Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dan signifikansi $t < 0,05$ maka hipotesis tidak ditolak. Namun apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dan signifikansi $t > 0,05$ maka hipotesis ditolak.

Sumbangan Efektif

Dalam penelitian ini juga dihitung sumbangan efektif yang digunakan untuk menguji variabel bebas mana yang dominan berpengaruh terhadap variabel terikat dengan

memperhatikan nilai r pada *coefficient correlation partial*. Rumus untuk menghitung sumbangan efektif adalah sebagai berikut:

$$SE = r^2 \times 100\%$$

Besarnya sumbangan efektif juga dapat dilihat melalui koefisien beta terstandart. Koefisien beta terstandart dalam regresi berganda menyatakan prosentase pengaruh parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar koefisien beta terstandart, maka pengaruh variabel tersebut semakin besar dan sebaliknya.

Hasil

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi dari masing-masing variabel yang diteliti. Berdasarkan hasil penyebaran kepada 109 responden maka dapat diperoleh deskripsi jawaban responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Pada sub variabel bukti fisik frekuensi jawaban tertinggi adalah jawaban setuju yaitu sebesar 58%, sub variabel kehandalan frekuensi jawaban tertinggi adalah jawaban setuju yaitu sebesar 56%, sub variabel daya tanggap frekuensi jawaban tertinggi adalah jawaban setuju yaitu sebesar 50%, kemudian sub variabel jaminan frekuensi jawaban tertinggi adalah jawaban setuju yaitu sebesar 55% dan pada sub variabel empati frekuensi jawaban tertinggi adalah jawaban setuju yaitu sebesar 51%, untuk variabel kepuasan frekuensi jawaban tertinggi adalah jawaban setuju yaitu sebesar 55%, dan variabel loyalitas nasabah frekuensi jawaban tertinggi adalah jawaban setuju yaitu sebesar 62%.

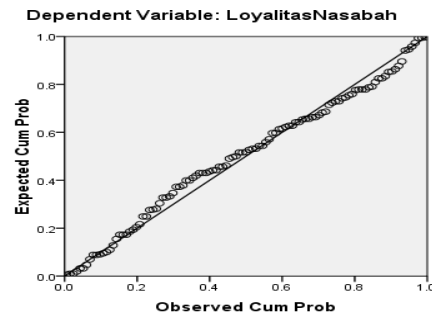
Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji variabel bebas dan variabel terikat memiliki distribusi normal atau tidak dimana hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar berikut ini

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas

Pada gambar di atas terdapat titik yang menyebar disekitar dan mengikuti garis diagonal. Hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Untuk mendeteksi keberadaan multikolinieritas dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*), dikatakan bebas multikol apabila tolerance >0,1 dan <10, sebaliknya jika nilai tolerance <0,1 atau sama dengan nilai VIF >10 berarti menunjukkan multikolinieritas.

Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas Layanan	1.000	1.000
Kepuasan Nasabah	1.000	1.000

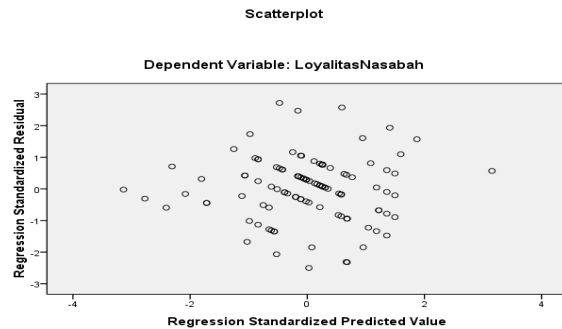
Dependent Variable: LoyalitasNasabah

Dari tabel di atas menunjukkan tidak terdapat multikolinieritas karena nilai tolerance (1.000) >0,1 dan VIF (1.000) <10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat ada

tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot di sekitar nilai X1, X2, dan Y.



Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

Pada gambar diatas menunjukkan plot data yang menyebar secara acak dan tidak membentuk pola yang jelas serta titik menyebar di atas dan tidak dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Adapun ringkasan hasil analisis regresi yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan nasabah (X2) sebagai variabel bebas terhadap loyalitas nasabah (Y) sebagai variabel terikat adalah sebagai berikut.

Ringkasan Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel Bebas	B	<i>t</i> _{hitung}	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.157	7.074	0.000	Ho ditolak
Kepuasan Nasabah (X2)	0.414	3.893	0.000	Ho ditolak
Variabel Terikat: Loyalitas Nasabah (Y)				
Konstanta: -3.209				
R= 0.620 ^a				
Adjusted R Square = 0.373				
R Square = 0.384				
$\alpha = 0.05$				

Dari hasil tabel di atas diturunkan menjadi persamaan berikut ini:

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

$$Y = -3.209 + 0.157 X_1 + 0.414 X_2 + e$$

Fungsi regresi berganda tersebut dapat dijelaskan peneliti sebagai berikut:

- a. Jika tidak ada kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan nasabah (X2) maka nilai loyalitas nasabah (Y) adalah -3.209.
- b. Kenaikan nilai loyalitas nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan (X1) sebesar 0.157 dengan menganggap kepuasan nasabah (X2) adalah konstan.
- c. Kenaikan nilai loyalitas nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh kepuasan nasabah (X2) sebesar 0.414 dengan menganggap kualitas pelayanan (X1) adalah konstan. Nilai R menunjukkan bahwa keseluruhan variabel bebas memiliki keeratan hubungan dengan variabel terikat sebesar 54%. Sedangkan *Adjusted R Square* digunakan karena variabel bebas lebih dari satu. Diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 28% yang mempunyai arti bahwa 28% loyalitas nasabah PT.BPR Berkah Pakto dipengaruhi atau dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Pengujian Hipotesis

Uji t / Uji Parsial

Uji t ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan nasabah (X2) sebagai variabel bebas terhadap loyalitas nasabah (Y) sebagai variabel terikat pada nasabah PT.BPR Berkah Pakto secara parsial. Hipotesis penelitian ini akan diterima jika tingkat signifikansi $t < 0,05$. Hasil uji t dapat dilihat sebagai berikut

Hasil Uji t

Variabel Bebas	<i>t</i> _{hitung}	<i>t</i> _{tabel}	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	7.074	1.658	0.000	Ho ditolak
Kepuasan Nasabah (X2)	3.893	1.658	0.000	Ho ditolak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 7.074$, $t_{tabel} = 1.658$ dan tingkat signifikansi $t = 0,000$. Hal tersebut menunjukkan Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $t < 0,05$. Dengan demikian menjelaskan Ho ditolak yang berbunyi, bahwa terdapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada pelanggan PT.BPR Berkah Pakto.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 3.893$, $t_{tabel} = 1.658$ dan tingkat signifikansi $t = 0,000$. Hal tersebut menunjukkan Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $t < 0,05$. Dengan demikian menjelaskan H_0 ditolak yang berbunyi, bahwa terdapat pengaruh positif signifikan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT.BPR Berkah Pakto.

Sumbangan Efektif

Untuk mencari besarnya sumbangan efektif dari variabel bebas yang memberikan pengaruh serta kontribusinya pada variabel terikat berdasarkan nilai beta terstandart. Koefisien beta dalam regresi linear berganda menyatakan prosentase pengaruh parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar koefisien beta, maka pengaruh variabel tersebut semakin besar dan sebaliknya.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.620 ^a	.384	.373	1.450

Jadi dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah sebesar 38,4% (0.384) dan sisanya 61,6% (0,616) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Berkah Pakto

Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi konstruk yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang masing masingnya terdiri atas beberapa indikator. Dimensi bukti fisik dibentuk oleh: lokasi PT. BPR Berkah Pakto, penampilan staf, fasilitas kantor, kebersihan kantor, dan eksterior kantor. Dimensi keandalan dibentuk oleh empat indikator yaitu: pelayanan sesuai janji, ketepatan waktu pelayanan, verifikasi permintaan, dan kesiapan melayani. Dimensi daya tanggap dibentuk oleh empat indikator yaitu: kesediaan staf membantu, pemberitahuan waktu pelayanan, kecepatan pelayanan, dan

kesiapan melayani. Dimensi jaminan dibentuk oleh empat indikator yaitu: keyakinan terhadap kemampuan staf, kesopanan staf, rasa aman bertransaksi, dan staf menanamkan kepercayaan nasabah. Dimensi empati dibentuk oleh dua indikator yaitu: menyapa nasabah dengan nama, permintaan maaf atas kesalahan *service*.

Hasil analisis data secara statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPR Berkah Pakto (koefisien sebesar 0.157 dan *p value* sebesar 0,000) sehingga analisa dari model riset ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas akan mengarah pada loyalitas nasabah

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Berkah Pakto

Variabel kepuasan nasabah terdiri atas empat indikator, yaitu: kesesuaian manfaat dengan biaya, kepuasan terhadap pelayanan, kepuasan terhadap produk yang ditawarkan, dan kepuasan secara keseluruhan. Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Berkah Pakto (koefisien sebesar 0.414 dan *p value* sebesar 0,000). Ini berarti bahwa, semakin baik kepuasan yang dirasakan nasabah terhadap PT. BPR Berkah Pakto maka akan semakin tinggi loyalitas nasabah, sebaliknya bila kepuasan yang dirasakan rendah, maka loyalitas nasabah juga akan semakin rendah.

Kesimpulan

Berdasarkan judul penelitian, pokok permasalahan, tujuan penelitian, rumusan hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Berkah Pakto. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Berkah Pakto maka dapat meningkatkan loyalitas nasabah, sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin rendah pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah PT. BPR Berkah Pakto.

- 2) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Berkah Pakto. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah PT. BPR Berkah Pakto maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas nasabah, sebaliknya semakin buruk kepuasan yang dirasakan maka semakin rendah pula tingkat loyalitas nasabah terhadap PT. BPR Berkah Pakto.
- 3) Jadi dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah yang memberi sumbangan efektif sebesar 38,4% dan sisanya 61,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dinyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan deskripsi variabel penelitian, terlihat bahwa responden merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPR Hoki. Ketidakpuasan responden terhadap kualitas pelayanan dapat terlihat dari dimensi daya tanggap yang dinilai paling buruk oleh responden dibandingkan dengan dimensi kualitas pelayanan lainnya, oleh karena itu dimensi daya tanggap perlu mendapat perhatian khusus dari manajemen BPR Hoki. Perbaikan terhadap dimensi daya tanggap dapat dimulai dengan memberikan pelatihan kepada *customer service* dan *teller* yang setiap hari bertatap muka dan berinteraksi dengan para nasabah. *Customer service* harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat. Selain itu, semua staf BPR Hoki harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, cekatan, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya. Semua hal itu dapat dimulai dengan memberikan pelatihan secara rutin kepada seluruh staf mengenai *Standard Operating Procedure* (SOP) serta mengikuti seminar dan pelatihan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Secara umum nasabah menginginkan pelayanan yang berkualitas, karenanya hal-hal yang berkaitan atau yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dimensi daya tanggap perlu lebih diperhatikan.

Berikutnya yaitu rekomendasi praktis:

1. Diharapkan pihak PT. BPR Berkah Pakto memperhatikan kebutuhan nasabah, dengan cara lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga nasabah merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. BPR Berkah Pakto dan nasabah akan menjadi setia dan loyal, selain itu pihak PT. BPR Berkah Pakto perlu mempublikasikan melalui media elektronik atau media cetak hal ini akan membuat PT. BPR Berkah Pakto lebih dikenal oleh masyarakat.
2. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menemukan atau meneliti variabel-variabel lainnya diluar penelitian ini, karena loyalitas nasabah juga dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya. Variabel tersebut seperti nilai yang dirasakan nasabah, karena variabel tersebut juga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
3. Diharapkan pada para nasabah dalam hal ini memiliki pengetahuan tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan yang ditawarkan perusahaan lainnya, sehingga nasabah dapat menentukan sendiri yang terbaik untuk digunakan.

Daftar Pustaka

- Hermansyah. 2009. Pokok-Pokok Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia. Jakarta : Kencana.
- Kasmir. 2002. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi 2002. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA
- Ariyani, Ferlina. 2008. Jurnal Membangun Loyalitas Nasabah Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan & Produk. Semarang: Universitas. Ponegoro
- Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang No.7 tahun 1992 tentang Perbankan
- UU No.10 tahun 1998
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta.