

Analisis Pengaruh *Banking Service Quality Dimensions (BSQ)* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember

(Analysis Effect of Banking Service Quality Dimensions (BSQ) Toward Bank Customer Satisfaction on PT. Bank Jatim Branch Jember)

Dewi Setiyorini Astuti

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh Pengaruh *Banking Service Quality Dimensions (BSQ)* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah aktif PT. Bank Jatim Cabang Jember, karena jumlah nasabah yang banyak maka penelitian ini menggunakan sampel penelitian. Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti, sehingga jumlah sampel adalah jumlah variabel x 10, sehingga jumlah sampel adalah $7 \times 10 = 70$. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Setelah dilakukan analisis data, dapat diambil kesimpulan yaitu variabel *Banking Service Quality Dimensions (BSQ)* yang terdiri dari keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik BSQ yang diberikan oleh PT. Bank Jatim Cabang Jember, maka kepuasan nasabah juga meningkat.

Kata Kunci: keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, kehandalan dan kepuasan.

Abstract

The purpose of this study was to identify and determine the effect Influence Banking Service Quality Dimensions (BSQ) Customer Satisfaction PT. Bank Jatim Branch Jember. The population in this study are active customers of PT. Bank Jatim Branch Jember, because the number of customers who use a lot of this research sample. Samples are partly or representative of the population to be studied, so the sample size is the number of variables x 10, so the sample size is $7 \times 10 = 70$. The analysis tool used is multiple linear regression. After data analysis, it can be concluded that the variable Banking Service Quality Dimensions (BSQ) consisting of effectiveness and assurance, access, price, keterwujudan, a portfolio of services and reliability significant positive effect on customer satisfaction. The better BSQ given by PT. Bank Jatim Branch Jember, it also increases customer satisfaction.

Keywords: effectiveness and guarantees, access, price, keterwujudan, portfolio of services, reliability and satisfaction. .

Pendahuluan

Untuk memperoleh kepercayaan yang lebih dari nasabah maka di dalam memberikan pelayanan (*service*) harus dapat menciptakan suasana yang menyenangkan. Nasabah melihat bangunan fisik kantor bank, lokasi parkir kendaraan (mobil/sepeda motor), suasana Banking Hall, pelayanan Satpam, *Customer Service* dan *Teller* yang siap dengan senyum ramahnya. Di samping itu, aspek profesionalitas dan ketrampilan (*skill*) *staf marketing* atau *account officer relationship manager* dalam menyelesaikan transaksi secara cepat, tepat dan cermat merupakan harapan utama para nasabah.

Dewasa ini diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan nasabah akan terpenuhi apabila mereka memperoleh apa yang mereka inginkan, terutama dari segi kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Kepuasan yang dirasakan nasabah terhadap sebuah jasa yang mereka

gunakan akan membawa efek positif terhadap kelangsungan sebuah perusahaan. Kepuasan nasabah merupakan elemen penting pada lembaga keuangan terutama perbankan. Oleh sebab itu lembaga perbankan dituntut untuk meningkatkan citra yang baik di mata pelanggan sehingga tidak ditinggalkan oleh pelanggannya. Jadi kepuasan pelanggan merupakan unsur penting dalam proses pertukaran pemasaran, karena hal ini tentu saja turut berperan dalam kesuksesan penyedia jasa yaitu bank.

Kualitas layanan sangat diperlukan apabila produk atau jasa yang ditawarkan memiliki persaingan yang menawarkan produk atau jasa yang serupa. Selain kualitas produk, kualitas layanan menjadi sesuatu yang sangat penting khususnya didalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan *level of excellence* yang tinggi. Kepuasan sendiri memiliki arti sebagai suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2011).

Banyak cara untuk mengukur kualitas pelayanan, yang sering digunakan adalah konsep *ServQual* yang dikembangkan oleh Parasuraman (2007) yaitu dengan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Karena konsep ini dianggap belum cukup mencakup seluruh aspek kualitas pelayanan khususnya pada bidang perbankan, maka Bahia dan Nantel (2009) mengembangkan metode pengukuran baru untuk mengukur kualitas pelayanan bagi industri perbankan yang disebut sebagai *Banking Service Quality (BSQ)*, yang terdiri dari 6 dimensi yaitu : Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portofolio*), dan Keandalan (*Reliability*).

Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), yang merupakan gabungan antara kompetensi dan tingkat repon yang baik dari karyawan, serta faktor keamanan. Akses (*Access*), merupakan persepsi nasabah terhadap peralatan yang modern dan elemen-elemen penting yang menjamin akses yang mudah bagi transaksi. Harga (*Price*), merupakan faktor yang berhubungan langsung dengan biaya yang dikenakan. Keterwujudan (*Tangible*), mengacu kepada suasana, perlengkapan pelayanan dan tampilan pelayanan. Portofolio Jasa (*Service Portofolio*), mengarah pada pelayanan yang lengkap dan pelayanan yang konsisten mengikuti perkembangan dunia perbankan. Keandalan (*Reliability*) dibentuk dari dua indikator yaitu sistem pengarsipan yang baik dan tidak terjadinya kesalahan dalam proses penyampaian jasa. Salah satu cara untuk meningkatkan daya saing sebuah usaha jasa adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan tercapai (Kotler, 2011:112).

Pelayanan yang berkualitas mampu membuat nasabah puas dan berkeinginan untuk melanjutkan transaksi dengan perusahaan perbankan serta lebih dari itu, pelayanan yang berkualitas bahkan mampu membedakan suatu perbankan dengan perusahaan perbankan lain (Allred dan Addams, 2009). Tidak terkecuali oleh PT. Bank Jatim Cabang Jember. Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode survey. Mengingat PT. Bank Jatim Cabang Jember merupakan lembaga yang bergerak dalam bidang jasa, maka pengukuran kepuasan nasabah dilakukan terhadap kualitas jasa yang diberikan kepada nasabah. Menurut Wykop yang dikutip oleh Tjiptono (1996:59) dari Lovelock, kualitas jasa adalah “tingkatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan memenuhi keinginan pelanggan”.

Salah satu sasaran pokok dari operasional PT. Bank Jatim Cabang Jember saat ini adalah peningkatan pelayanan kepada nasabah. Hal ini menyebabkan karyawan PT. Bank Jatim Cabang Jember untuk memiliki keahlian khusus. Salah satu alternatif untuk mewujudkan sasaran tersebut karyawan harus bisa memberikan kualitas terbaik agar nasabah merasakan puas. PT. Bank Jatim Cabang Jember adalah bank daerah yang bukan tanpa prestasi, banyak prestasi yang diraih. Tetapi agar tidak kalah bersaing dengan bank nasional, PT Bank Jatim Cabang Jember harus bisa

menciptakan kualitas layanan yang terbaik agar nasabah puas. Alasan memilih PT. Bank Jatim Cabang Jember sebagai objek penelitian adalah karena PT. Bank Jatim Cabang Jember merupakan satu-satunya bank daerah yang mampu bersaing dengan bank nasional lainnya dan tetap bertahan hingga sekarang. Untuk mempertahankan eksistensinya maka PT. Bank Jatim Cabang Jember harus mampu mempertahankan kepuasan pelanggan. Dalam rangka membangun kepuasan nasabah, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan PT. Bank Jatim Cabang Jember sebagai perusahaan jasa dan tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi PT. Bank Jatim Cabang Jember menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnis. Kepuasan pelanggan sebelumnya akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kepuasan akan timbul setelah seseorang telah mengalami pengalaman dengan kualitas jasa yang diberikan.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Banking Service Quality Dimensions (BSQ)* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember. Peneliti mengambil *Banking Service Quality Dimensions (BSQ)* untuk menilai layanan di PT Bank Jatim Cabang Jember karena hasil pra penelitian menunjukkan bahwa PT Bank Jatim Cabang Jember menerapkan *Banking Service Quality Dimensions (BSQ)* dalam memberikan layanan kepada nasabahnya.

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah, penelitian ini mempunyai tujuan:

1. untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember
2. untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh akses (*access*) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember
3. untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga (*price*) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember
4. untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterwujudan (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember
5. untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh portofolio jasa (*service portofolio*) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember
6. untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian penjelasan (*explanatory research*) karena penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan pengaruh atau hubungan kausalitas antara variabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah aktif PT. Bank Jatim Cabang Jember. Menurut Roscoe dalam Jibran (2010:29), dalam penelitian *multivariate* (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya beberapa kali (lebih disukai 10 kali atau lebih) lebih besar dari jumlah variabel dalam studi, sehingga jumlah sampel adalah jumlah variabel x 10, sehingga jumlah sampel adalah 7 x 10 = 70.

Jenis Data

Jenis data dalam yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari perusahaan. Data primer meliputi hasil wawancara dan penyebaran kuisioner serta hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain dan bukan diusahakan sendiri. Sumber data sekunder adalah bukti-bukti tulisan (dokumentasi), jurnal-jurnal, laporan dari pakar atau peneliti dan instansi yang terkait dengan penelitian.

Metode Analisis Data

Untuk menganalisis pengaruh BSQ terhadap kepuasan nasabah digunakan Model Regresi Linier Berganda. Adapun rumus dari regresi linier berganda adalah (Ghozali, 2011):

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e_i$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Nasabah
- b₀ = Konstanta
- b₁, b₂, = Koefisien tiap-tiap variabel
- X₁ = keefektifan dan jaminan
- X₂ = akses
- X₃ = harga
- X₄ = keterwujudan
- X₅ = portofolio jasa
- X₆ = kehandalan
- e_i = Variabel pengganggu diluar model

Hasil Penelitian

1. Hasil Analisis karakteristik Responden

Dari data responden yang dijadikan sampel penelitian, maka dapat diketahui gambaran umum tentang usia, jenis kelamin, pekerjaan dan penghasilan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Keterangan	Orang	Presentase (%)
Usia			

1.	20 – 25 tahun	20	29
2.	26 – 31 tahun	28	40
3.	32 – 38 tahun	14	20
4.	> 38 tahun	8	11
Jumlah		70	100
Jenis Kelamin			
1.	Laki-laki	38	54
2.	Perempuan	32	46
Jumlah		70	100
Pekerjaan			
1.	Pegawai Swasta	9	13
2.	Wiraswasta	16	23
3.	PNS	45	64
Jumlah		70	100
Penghasilan			
1.	< Rp. 1.000.000	17	24
2.	Rp. 1000.000 – Rp.2.500.000	40	57
3.	Rp. 2.500.000 – Rp. 5000.000	8	11
4.	> Rp. 5.000.000	5	8
Jumlah		70	100

Sumber : Data primer. Diolah, 2015.

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berdasarkan karakter usia yaitu nasabah PT Bank Jatim Cabang Jember berusia 26 hingga 31 tahun, dimana usia tersebut adalah usia dewasa yang memiliki hak untuk membuka tabungan dan bisa meminjam kredit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 38 orang dan sisanya sebanyak 32 orang adalah wanita. Jadi, jumlah responden laki-laki lebih besar jika di bandingkan dengan jumlah responden perempuan. Berdasarkan Tabel 1 diketahui mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai PNS, karena mayoritas target nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember adalah PNS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki penghasilan berkisar Rp 1.000.000 hingga Rp 2.500.000.

2. Analisis Deskriptif

Pengukuran analisis deskriptif sampel berguna untuk penarikan kesimpulan. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah meliputi keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan dan kepuasan nasabah.

Tabel 2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian

Indikator	Nilai Jawaban Responden Tentang Kefektifan dan Jaminan (X1)	Mode
-----------	---	------

	1 (Sangat Tidak Setuju)	2 (Tidak Setuju)	3 (Ragu-Ragu)	4 (Setuju)	5 (Sangat Setuju)	
Variabel keefektifan dan jaminan (X1)						
X11	0	0	3	30	37	5
X12	0	0	1	23	46	5
X13	0	0	1	23	46	5
Variabel akses (X2)						
X21	0	0	4	29	37	5
X22	0	0	2	32	36	5
X23	0	0	2	29	39	5
Variabel harga (X3)						
X31	0	0	4	29	37	5
X32	0	0	1	25	44	5
X33	0	0	3	31	36	5
Variabel keterwujudan (X4)						
X41	0	0	3	24	43	5
X42	0	0	2	26	42	5
X43	0	0	3	24	43	5
Variabel portofolio jasa (X5)						
X51	0	0	2	28	40	5
X52	0	0	5	26	39	5
X53	0	0	2	27	41	5
Variabel kehandalan (X6)						
X61	0	0	1	27	42	5
X62	0	0	1	31	38	5
X63	0	0	3	28	39	5
Variabel kepuasan nasabah (Y)						
Y.1	0	0	2	24	44	5
Y.2	0	0	3	23	44	5
Y.3	0	0	1	27	42	5

Sumber Data: data diolah, 2015

Hasil analisis deskriptif dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Berdasarkan frekuensi jawaban responden mengenai keefektifan dan jaminan, menunjukkan karyawan PT. Bank Jatim Cabang Jember cepat dalam memberikan pelayanan, tidak ada keterlambatan karena ada prosedur dalam memberikan pelayanan dan adanya keamanan saat transaksi.
- Hasil analisis menunjukkan bahwa terkait dengan akses, di PT. Bank Jatim Cabang Jember ada peralatan modern yang digunakan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, jumlah teller sesuai dan *customer service* yang memadai dan antrian yang cepat.
- Berdasarkan frekuensi jawaban responden mengenai harga, menunjukkan bahwa mayoritas sangat setuju yang ditunjukkan dengan nilai mode pada angka 5, bahwa biaya administrasi yang murah, suku bunga kredit yang terjangkau dan suku bunga simpanan yang menjanjikan.
- Berdasarkan frekuensi jawaban responden mengenai keterwujudan, menunjukkan bahwa mayoritas sangat setuju yang ditunjukkan dengan nilai mode pada angka 5, bahwa petunjuk layanan transaksi yang jelas,

ketersediaan peralatan seperti atm mendukung dan penampilan fisik dan kerapian pegawai

- Berdasarkan frekuensi jawaban responden mengenai portofolio jasa, menunjukkan bahwa mayoritas sangat setuju yang ditunjukkan dengan nilai mode pada angka 5, bahwa tersedia layanan phone banking dan sms banking, tersedia transfer antar bank melalui ATM dan tersedia layanan pembayaran melalui ATM.
- Berdasarkan frekuensi jawaban responden mengenai kehandalan, menunjukkan bahwa mayoritas sangat setuju yang ditunjukkan dengan nilai mode pada angka 5, bahwa kemampuan karyawan memberikan penjelasan secara detail, tidak adanya kesalahan dalam pemberian layanan dan kemampuan karyawan melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kesalahan
- Berdasarkan frekuensi jawaban responden mengenai kepuasan, menunjukkan bahwa mayoritas sangat setuju yang ditunjukkan dengan nilai mode pada angka 5, bahwa nasabah puas karena ada rasa percaya pada PT. Bank Jatim Cabang Jember, ada rasa kedekatan dengan PT. Bank Jatim Cabang Jember dan rasa puas pada keseluruhan pelayanan PT. Bank Jatim Cabang Jember.

3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis pengaruh keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan terhadap kepuasan nasabah adalah analisis regresi linier berganda seperti yang ada pada Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstand . Coeff (β)	T hitung	Sig.	Keterangan
(Constant)	7,610			
keefektifan dan jaminan	0,264	3,225	0,002	Signifikan
akses	0,481	6,503	0,000	Signifikan
harga	0,284	3,676	0,000	Signifikan
keterwujudan	0,182	2,306	0,024	Signifikan
portofolio jasa	0,194	2,418	0,018	Signifikan
kehandalan	0,166	2,234	0,029	Signifikan
R Square	= 0,680 Ftabel = 2,25			
Fhitung	= 22,311 ttabel = 1,667			
Sign. F	= 0,000 Signifikan pada α = 5%			

Sumber : Data diolah. 2015.

Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah

$$Y = 7,610 + 0,264X_1 + 0,481X_2 + 0,284X_3 + 0,182X_4 + 0,194X_5 + 0,166X_6 + 0,481X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bagaimana nilai dari keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan memengaruhi kepuasan nasabah.

4. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara parsial antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan adalah dengan membandingkan antara nilai probabilitas (p) dari t_{hitung} dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ atau *confidence interval* 95 % dan dengan *degree of freedom* atau df (n-k)

dimana k merupakan jumlah variabel independen atau variabel regresor. Hasil pengujian uji t selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4

Tabel 4. Hasil Uji t masing-masing variabel

Variabel	Thitung	Ttabel	Sig.	Keterangan
keefektifan dan jaminan akses	3,225 6,503	1,667 1,667	0,002 0,000	H1 diterima H2 diterima
harga	3,676	1,667	0,000	H3 diterima
keterwujudan	2,306	1,667	0,024	H4 diterima
portofolio jasa	2,418	1,667	0,018	H5 diterima
kehandalan	2,234	1,667	0,029	H6 diterima

Sumber : Data diolah. 2015.

Hasil perhitungan pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian yaitu keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pembahasan

1. Pengaruh Keefektifan Dan Jaminan (*Effectiveness And Assurance*), Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa keefektifan dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Semakin baik keefektifan dan jaminan yang di berikan PT. Bank Jatim Cabang Jember, maka kepuasan nasabah semakin meningkat. Hasil ini menerima hipotesis pertama yang menyatakan bahwa keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember.

Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*) adalah merupakan gabungan antara kompetensi dan tingkat respon yang baik dari karyawan, serta faktor keamanan (Bahia dan Nantel, 2009). Keefektifan dan jaminan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah perlu terlebih dahulu mengetahui bagaimana keefektifan dan jaminan yang diberikan bank kepada nasabahnya. Kejenuhan bisa terjadi jika pelayanan yang diberikan terlalu lama (tidak efektif) dan tidak terjamin. Karenanya dibutuhkan keefektifan dan jaminan dalam memberikan pelayanan agar nasabah memiliki persepsi positif. Kepuasan nasabah akan timbul setelah seseorang mengalami pengalaman dengan keefektifan dan jaminan yang diberikan oleh penyedia jasa.

2. Pengaruh Akses (*Access*) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Semakin baik akses yang di berikan PT. Bank Jatim Cabang Jember, maka kepuasan nasabah semakin meningkat. Hasil ini menerima hipotesis kedua yang menyatakan bahwa akses (*access*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa terkait dengan akses, di PT. Bank Jatim Cabang Jember ada peralatan modern

yang digunakan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, jumlah teller sesuai dan *customer service* yang memadai dan antrian yang cepat.

Akses (*Access*) adalah merupakan persepsi nasabah terhadap peralatan yang modern dan elemen-elemen penting yang menjamin akses yang mudah bagi transaksi (Bahia dan Nantel, 2009). Hubungan antara kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan juga diungkapkan Lassar et al, (2009) dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel independent kualitas pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah (*Customer Satisfaction*) termasuk akses yang merupakan salah satu kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.

3. Pengaruh Harga (*Price*) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Semakin baik harga yang di berikan PT. Bank Jatim Cabang Jember, maka kepuasan nasabah semakin meningkat. Hasil ini menerima hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa harga (*effectiveness and assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember.

Harga (*Price*), merupakan faktor yang berhungan langsung dengan biaya-biaya yang dikenakan (Bahia dan Nantel, 2009). Sebagai salah satu bentuk layanan dan juga sebagai alat strategi bersaing, maka tujuan akhir penentuan harga dimana biaya-biaya administrasi yang terjangkau adalah untuk memuaskan nasabah. Secanggih apapun sistem pada layanan banking, kalau akhirnya hanya mengecewakan dan biayanya tinggi, maka menimbulkan rasa tidak nyaman kepada nasabah dan tidak memberikan nilai tambah kepada bank maupun nasabah. Oleh karena itu, kepuasan nasabah termasuk biaya yang tidak terlalu banyak dikenakan perlu dievaluasi, serta diidentifikasi produk mana yang diperlukan biaya tinggi.

4. Pengaruh Keterwujudan (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa keterwujudan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember dengan nilai signifikansi sebesar 0,024. Semakin baik keterwujudan yang di berikan PT. Bank Jatim Cabang Jember, maka kepuasan nasabah semakin meningkat. Hasil ini menerima hipotesis keempat yang menyatakan bahwa keterwujudan (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember.

Keterwujudan (*Tangible*), adalah suasana, perlengkapan pelayanan dan tampilan pelayanan yang diberikan kepada konsumen (Bahia dan Nantel, 2009). Menurut Kotler (2011) kepuasan adalah perasaan senang ataukecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (hasil) yang di harapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

5. Pengaruh Portofolio Jasa (*Service Portofolio*) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa portofolio jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember dengan nilai signifikansi sebesar 0,018. Semakin baik portofolio jasa yang di berikan PT. Bank Jatim Cabang Jember, maka kepuasan nasabah semakin meningkat. Hasil ini menerima hipotesis kelima yang menyatakan bahwa portofolio jasa (*Service Portofolio*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember.

Portofolio Jasa (*Service Portofolio*), adalah bentuk pelayanan yang lengkap dan pelayanan yang konsisten mengikuti perkembangan dunia perbankan (Bahia dan Nantel, 2009). Portofolio jasa yang berkualitas mampu membuat nasabah puas dan berkeinginan untuk melanjutkan transaksi dengan perusahaan perbankan serta lebih dari itu, pelayanan yang berkualitas bahkan mampu membedakan suatu perbankan dengan perusahaan perbankan lain (Allred dan Addams, 2009).

6. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember dengan nilai signifikansi sebesar 0,029. Semakin baik keandalan yang di berikan PT. Bank Jatim Cabang Jember, maka kepuasan nasabah semakin meningkat. Hasil ini menerima hipotesis keenam yang menyatakan bahwa keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember.

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan baik tanpa ada eror yang dibentuk dari dua indikator yaitu sistem pengarsipan yang baik dan tidak terjadinya kesalahan dalam proses penyampaian jasa (Bahia dan Nantel, 2009). Salah satu cara untuk meningkatkan daya saing sebuah usaha jasa adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan salah satunya keandalan, karena dengan keandalan yang baik maka kepuasan pelanggan akan tercapai (Kotler, 2011).

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis data, dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu: a). Keefektifan dan jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik keefektifan dan jaminan yang diberikan oleh PT. Bank Jatim Cabang jember, maka kepuasan nasabah juga meningkat., b). Akses berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik akses yang diberikan oleh PT. Bank Jatim Cabang jember, maka kepuasan nasabah juga meningkat., c). Harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik harga yang diberikan oleh PT. Bank Jatim Cabang jember, maka kepuasan nasabah juga meningkat., d) Keterwujudan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik keterwujudan yang diberikan oleh PT. Bank

Jatim Cabang jember, maka kepuasan nasabah juga meningkat., e) Portofolio jasa berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik portofolio jasa yang diberikan oleh PT. Bank Jatim Cabang jember, maka kepuasan nasabah juga meningkat, d) Keandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik keandalan yang diberikan oleh PT. Bank Jatim Cabang jember, maka kepuasan nasabah juga meningkat.

Keterbatasan

Penelitian ini, sebagaimana penelitian sebelumnya, juga tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan keterbatasan. Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Penelitian ini hanya menerapkan metode survei melalui kuisioner tertutup sehingga kurang tajam dalam menggali harapan dan apa yang diinginkan responden sebenarnya. Oleh karena itu kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui penggunaan instrumen secara tertulis tersebut. Peneliti yang akan datang dapat menggunakan kuesioner terbuka agar jawaban responden lebih banyak dan memiliki alasan
2. Penelitian ini hanya terfokus pada BSQ dalam menilai kepuasan nasabah. Sehingga penilaian kepuasan nasabah hanya terbatas pada ketiga hal tersebut. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain dalam menilai kepuasan nasabah seperti kualitas layanan dan produk perbankan.

Daftar Pustaka

- Allred, B.B. Snow, C.C. dan Adams Miles, R.E. (2009), *Characteristics of Managerial. Careers in The 21st Century*, Academy of Management
- Bahia, Kamilia & Jacques Nantel (2000), "A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Banks," *International Journal of Bank Marketing*, 18/2, p. 84-91
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1*, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Indeks
- Lassar, W. Mittal, B. and Sharma. 2009. *Measuring Costumer Based Brand Equity*. *Journal of Consumer Marketing*. Vol. 12. No.4.
- Parasuraman (2007). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for future Research*. *Journal of marketing*
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius, (2005) *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi
- Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.