

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Study Kasus Pada PT. Bank Aceh Cabang Bireuen)**

**Denny Firmansyah<sup>1</sup> dan Saharuddin<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Almuslim, Aceh

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Malikussaleh, Aceh

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh di Kabupaten Bireuen. Data yang digunakan sebagai sumber data adalah data primer yang didapatkan langsung dari sumber aslinya (Nasabah) dan data sekunder sebagai sumber data yang didapatkan secara tidak langsung melalui perantara. Populasi diambil dari sebagian Nasabah yang dimiliki oleh PT. Bank Aceh, peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden yang menjadi nasabah Bank Aceh. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh belum maksimal, bahkan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan masih perlu dikaji kembali agar nasabah mendapatkan kepuasan dari pelayanan Bank Aceh Cabang Bireuen. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial, maka diketahui variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 42.508 sedangkan  $t_{tabel}$  adalah 1,660. Hal ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hasil penelitian menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ . Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap variabel kepuasan Nasabah di Bank Aceh Cabang Bireuen.*

**Kata Kunci:** Bank Aceh, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah.

**PENDAHULUAN**

Bisnis jasa merupakan usaha yang bergerak dalam berbagai sektor kegiatan yang mana salah satunya yaitu perbankan. Bisnis perbankan berdasarkan fungsi dan pengertiannya dikatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya demi meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Meskipun perbankan merupakan suatu usaha bisnis yang memperoleh keuntungan/ profit akan tetapi perbankan juga memiliki tanggung jawab yang besar terhadap terwujudnya cita-cita pemerintah dalam meningkatkan pembangunan.

Berdasarkan fungsi dan pengertiannya pula dapat dinyatakan bank menawarkan jasanya untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat demi kepentingan rakyat. Dalam proses Pengumpulan dan penyaluran inilah timbulnya hubungan interaksi jasa dimana pihak perbankan melayani masyarakat sebagai nasabahnya. Artinya disini kehadiran nasabah merupakan hal yang sangat penting dikarenakan kegiatan bank dalam melayani semata-mata demi memberikan kepuasan nasabah.

Produk/jasa yang tidak memenuhi harapan nasabah akan sangat mudah ditinggalkan oleh pengguna jasa dan beralih pada penyedia jasa lainnya yang lebih unggul. Maka teknologi informasi yang diterapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat harus sesuai dengan perkembangan terkini. Demikian pula dengan PT. Bank Aceh yang harus berupaya meningkatkan kualitas layanan sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Bank Aceh diarahkan untuk memberikan jasa layanan yang unggul sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui upaya peningkatan teknologi, perluasan jaringan kantor dan kemitraan dengan lembaga/badan usaha/instansi lainnya. Maka oleh karena itu perusahaan harus mempertahankan visi, misi dan mottonya agar lebih fokus pada

nasabahnya.

Sejalan dengan pertumbuhannya berbagai masalah harus dihadapi terutama menyangkut kualitas pelayanan. Banyaknya nasabah yang berasal dari berbagai kalangan dan latar belakang pendidikan adalah menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Aceh menjadi kurang maksimal. Oleh sebab itu, peneliti ingin membuat sebuah penelitian tentang pelayanan, dengan memilih judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah”, dan selanjutnya menetapkan “Studi Kasus pada PT. Bank Aceh Cabang Bireuen Kabupaten Bireuen”.

Adapun identifikasi masalah yang menjadi perhatian peneliti adalah belum maksimalnya pelayanan yang diberikan petugas/karyawan terhadap nasabah, hendaknya petugas/karyawan selalu menyapa nasabahnya serta menawarkan bantuan dengan sikap senyum, salam, sapa, sopan dan santun. Kualitas layanan memerlukan perhatian khusus agar setiap pemberian layanan memberikan yang terbaik guna menjaga performance perusahaan sesuai dengan harapan nasabah. Dalam hal ini perlu ditindaklanjuti guna dapat memecahkan permasalahan yang timbul sebagai evaluasi terhadap jasa layanan yang telah diberikan selama ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan berikut: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh di Kabupaten Bireuen.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada sebuah badan usaha milik pemerintah daerah yaitu PT. Bank Aceh Cabang Bireuen di Kabupaten Bireuen. Untuk memperoleh data, lebih jelas dan terarah, maka dalam penelitian ini penulis menetapkan objek penelitian yang ditujukan kepada semua nasabah pengguna jasa PT. Bank Aceh.

### **Populasi Dan Penarikan Sampel**

Keseluruhan nasabah pengguna jasa PT. Bank Aceh merupakan populasi penelitian. Agar dapat disimpulkan mengenai populasi maka diambil sebagian populasi yang dimiliki oleh PT. Bank Aceh sebagai sampel. Dalam penelitian ini mengingat ruang lingkup yang sangat luas dan populasinya pun sangat banyak sehingga sulit untuk memastikan keakkuratannya, maka peneliti menetapkan jumlah populasi sebagai sampel sebanyak 100 orang responden yang menggunakan jasa Bank Aceh saat penelitian dilaksanakan. Adapun teknik menentukan jumlah ukuran sampel yang akan digunakan maka mengacu pada pendapat slovin (Umar, Husein 2011:78).

Dimana:

$n$  = Ukuran sample,  $N$  = Ukuran Populasi,

$e^2$  = Persen kesalahan yang dimaafkan (misal 5 % atau 10 %)

### **Pengujian Instrumen**

1. Uji Validitas; Uji validitas adalah untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Adapun cara yang digunakan untuk mengujinya yaitu menggunakan rumus korelasi product moment.
2. Reliabilitas, Uji reliabilitas adalah berguna untuk menetapkan apakah instrument yang ada dalam hal ini kuisisioner yang dapat digunakan satu

kali paling tidak responden yang sama.

## **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, menggunakan alat analisis sebagai yaitu :

### **1. Analisis Deskriptif.**

Sebagai gambaran awal dalam menentukan objek penelitian yang akan diteliti berdasarkan karakteristik dan criteria dan untuk selanjutnya akan dianalisis

### **2. Analisis Deskriptif Kuantitatif**

Alat analisis regresi yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari beberapa variabel independent terhadap satu variabel dependent dengan menggunakan program SPSS. Adapun rumus linier sederhana yang digunakan sebagai berikut :

$$Y = a + b X \text{ Keterangan:}$$

Y = Variabel Terikat X = Variabel Bebas

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

### **3. Uji Asumsi Klasik**

#### **a) Asumsi Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas.

Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan dalam mengatasi multikolinearitas diantaranya yaitu:

$$= 1 + 2 \quad 2 + 3 \quad 3$$

Dimana: Y= Konsumsi

X2= Kualitas pelayanan X3= Kepuasan nasabah

#### **b) Asumsi Autokorelasi**

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:  $H_0 : \rho = 0$

$H_1 : \rho \neq 0$

#### **c) Asumsi Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya yaitu Uji Park, Uji Glesjer, Melihat pola grafik regresi, dan uji koefisien korelasi Spearman.

### **4. Uji Hipotesis**

Adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya dimana, akan diterima jika hasil pengujian membenarkan pernyataannya dan akan ditolak jika terjadi penyangkalan dari pernyataannya. Hipotesis nol ( $H_0$ ) menyatakan tidak adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Nasabah (Y) yang diteliti dan Hipotesis Kerja ( $H_1$ ) menyatakan adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Nasabah (Y) yang diteliti.

a) Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Untuk menguji apakah masing-masing variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen secara parsial dengan menentukan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa perlu dilakukan uji sebagai berikut :

$$t \text{ Uji} = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Keterangan :

t Uji = t Hitung

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

n-2 = Derjat kebebasan

b) Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Untuk analisisnya dari output SPSS dapat dilihat dari tabel

”Anova”.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk memberikan penjelasan yang memudahkan dalam menginterpretasikan hasil analisis lebih lanjut. Salah satu caranya dengan mengelompokkan data yang diperoleh dan menyajikannya dalam bentuk tabel. Hal ini dimaksudkan untuk menggambarkan responden agar dapat diketahui secara keseluruhannya berdasarkan karakteristik. Deskriptif variabel dalam penelitian ini meliputi: kisaran skor jawaban responden berdasarkan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 2 bagian variabel, yaitu variabel (Y) Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), yang dibagikan kepada 100 sampel. Langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikan dan mengelompokkan sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.

- a. Variabel Kepuasan Nasabah Kepuasan Nasabah adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.

Berdasarkan jawaban responden untuk pernyataan pada variabel Kepuasan

Nasabah (Y), maka dapat dijelaskan bahwa dari setiap pernyataan yang diajukan dari masing-masing item, sebagian besar responden menjawab sangat puas, pilihan jawaban terbanyak selanjutnya adalah puas dan yang terakhir adalah netral dengan nilai rata-rata dari 5 item pertanyaan sebesar 84,44 dan ini menunjukkan bahwa kepuasan Nasabah terhadap Bank Aceh Cabang Bireuen berada pada tingkat yang baik.

- b. Variabel Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan Nasabah.

Berdasarkan perhitungan frekuensi untuk jawaban responden, maka dapat disimpulkan bahwa setiap responden dominan menjawab dengan jawaban puas. Di mana presentasinya lebih besar dari pada jawaban-jawaban yang lain. Sedangkan jawaban sangat puas berada pada posisi terbanyak kedua, dan sisanya adalah responden menjawab netral, dengan nilai rata-rata dari 5 item pertanyaan sebesar 83,84 dan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Bank Aceh Cabang Bireuen sudah maksimal.

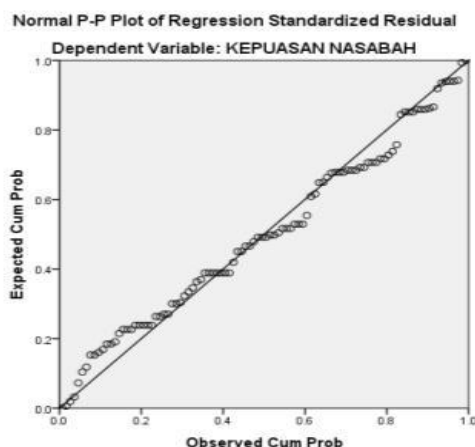
### Hasil Uji Asumsi Klasik

Syarat suatu model regresi linier sederhana dikatakan baik jika model tersebut terbebas dari asumsi klasik yang terdiri dari normalitas, autokorelasi, multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

### Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2001:74), uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat (*dependen*) dan variabel bebas (*independen*) memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui model regresi yang baik yaitu apabila variabel-variabel yang diteliti mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan diagram Normal P-Plot, dengan ketentuan apabila data menyebar disekitaran diagram dan mengikuti model maka data terdistribusi normal.

Tabel 1. Normal P-Plot



Sumber : Data primer (SPSS 20), 2015 Dari gambar di atas, maka dapat dijelaskan bahwa data-data menyebar pada sekitar garis diagram dan model, berada tepat di atas garis normal. Hal ini berarti bahwa seluruh data yang diperoleh sudah terdistribusi secara normal dan dapat digunakan untuk

mengetahui hasil penelitian ini.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel bebas. Model regresi sederhana yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 2. sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistics		
Model	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

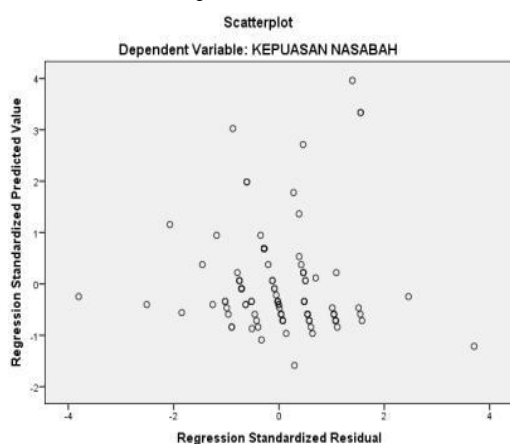
Sumber: Hasil pengolahan Data SPSS tahun 2015

Dari Tabel 2 menunjukkan variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) lebih kecil dari 10 dengan nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10. Dengan demikian dapat disimpulkan model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas dalam masing-masing variabel bebas penelitian ini.

### c. Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dari varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik Scatterplot antara nilai prediksi variabel independen (ZPERD) dengan residual (SRESID).

Tabel 3. Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Hasil data SPSS V.20 diolah, 2015

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa terlihat titik-titik menyebar secara

acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk mengukur pengaruh kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank Aceh Cabang Bireuen.

### 3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat pengaruh secara serentak dan parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian secara parsial masing-masing variabel bebas dimasukkan untuk mengetahui apakah secara individual variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan atau tidak terhadap kepuasan Nasabah. Untuk uji parsial digunakan uji  $t$  dengan ketentuan apabila hasil  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka keputusan yang diambil  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dan sebaliknya. Sedangkan untuk pengujian serempak digunakan uji  $F$  dengan ketentuan  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  keputusan yang diambil  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dan sebaliknya.

#### a. Hasil Uji Parsial (Uji $t$ )

Untuk menguji pengaruh masing-masing variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah maka dilakukan dengan menggunakan uji parsial (uji  $t$ ), dengan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Regresi Linier Sederhana (Uji  $t$ )  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
		B	Std. Error	d		
				Beta		
1	(Constant)	3.282	0.135		4.089	.002
	Kualitas Pelayanan	1.063	0.025	0.974	42.508	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil data SPSS V.20 diolah, 2015.

Berdasarkan tabel 4. maka akan di uraikan uji hipotesis dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) adalah sebagai berikut:

#### 1) Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan

Dari hasil pengujian regresi logistik diperoleh nilai  $t_{hitung} = 42.508$  dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,660 dimana nilai ini signifikan pada tingkat signifikansi  $\alpha$  0,05. Dengan demikian hipotesis menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, di karenakan  $t_{hitung} 42.508 > t_{tabel} 1,660$ . Dari hasil tersebut di tunjukkan bahwa hipotesis kualitas pelayanan yaitu menerima  $H_1$  yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Cabang Bireuen dan menolak  $H_0$  yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Cabang Bireuen.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel variabel kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah di Bank Aceh Cabang Bireuen.

#### b. Hasil Uji Simultan (Uji $F$ )

Untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Cabang Bireuen, maka dilakukan dengan menggunakan uji simultan (uji  $F$ ), dengan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Regresi Linier sederhana (Uji F) ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	287.835	1	287.835	1806.905	0.000
Residual	15.611	98	0.159		
Total	303.446	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant),

Sumber: Hasil Penelitian data diolah, 2015

Berdasarkan hasil regresi di atas, maka dapat dijelaskan bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar 1806.905 berada pada tingkat signifikan 0.01. Sedangkan  $F_{tabel}$  pada tingkat signifikan  $\alpha=5\%$  adalah 1806.905. Maka dapat ditulis  $F_{hitung} 1806.905 > F_{tabel} 3.944$ . Hasil penelitian menerima  $H_1$  dan menolak  $H_0$ , yang bermakna bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Cabang Bireuen.

#### 4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), dan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan Nasabah (Y) yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 20 *for Windows 7*. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam perhitungan korelasi linear berganda adalah 95% atau dengan tingkat signifikan 0,05 ( $\alpha= 0,05$ ). Pada analisis regresi linear sederhana dilakukan uji F untuk simultan dan uji t untuk parsial. Hasil analisis regresi linier sederhana dapat dilihat pada Tabel 6. sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier

Variabel	Koefesien Regresi (b)	t hitung	Sig.	Keputusan terhadap $H_a$
Constant	3.282	4.089	0.002	
X	1.063	42.508	0.000	Diterima

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa dari variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Aceh Cabang Bireuen. Hal ini ditunjukkan dengan nilai sig. yang masing-masing sebesar 0,000 dan 0,001 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi sebesar 0,05. Hasil analisis regresi linier sederhana tersebut dapat dirumuskan sebagai persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = a + bx$ , dimana:

$a =$  konstan,  $b =$  koefisien x.  $Y = 3.282 + 1.063X$

Besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X), berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah (Y) dapat dilihat dari nilai  $R Square$  yaitu sebesar 0,949 atau 94,9%. Hal ini berarti bahwa variabel dari kualitas pelayanan memberikan kontribusi atau dukungan terhadap kualitas pelayanan sebesar 94,9% sedangkan sisanya 5,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian. Nilai  $R Square$  penelitian ini sebesar 94,9% sehingga disimpulkan cukup mampu menjelaskan varians dari variabel terikatnya.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:



1. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh belum maksimal, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan masih perlu dikaji kembali, sehingga kualitas pelayanan di Bank Aceh sangat memberi pengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial, maka diketahui variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 42,508 sedangkan  $t_{tabel}$  adalah 1,660. Hal ini menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka hasil penelitian menolak  $H_0$  adalah menyatakan tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dan menerima  $H_1$  adalah menyatakan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah di Bank Aceh Cabang Bireuen.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Cabang Bireuen, terhadap kepuasan nasabah belum maksimal, hal ini disebabkan oleh kurangnya pengalaman oleh pegawai, baik produk yang ditawarkan tidak menunjukkan adanya kemauan masyarakat untuk menggunakan produk tersebut, serta bunga yang ditawarkan masih belum menunjukkan adanya ketertarikan para nasabah untuk melakukan transaksi di Bank Aceh
4. Berdasarkan uji Validitas yang telah dilakukan menggunakan SPSS versi 20, terlihat keseluruhan butir pertanyaan yang diberikan oleh peneliti memiliki nilai kolerasi person dengan tingkat sangat signifikan sehingga dapat disimpulkan seluruh indikator variabel baik variabel Y dan variabel X dinyatakan Valid.
5. Hasil perhitungan untuk koefisien determinasi (*R Square*) yaitu sebesar 0,949. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dari kualitas pelayanan memberikan kontribusi atau dukungan sebesar 94,9% sedangkan sisanya 5,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka rekomendasi saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan belum maksimal yang diberikan oleh Bank Aceh Cabang Bireuen. Untuk hal itu Bank Aceh Cabang Bireuen harus lebih memperhatikan nasabah serta menjaga kualitas pelayanan untuk terus dipertahankan.
2. Produk dan jasa yang ditawarkan harus lebih mampu untuk mengikat para nasabah untuk menggunakan Bank Aceh sebagai pusat transaksi keuangan serta bunga yang ditawarkan harus lebih tinggi dari Bank Lain.
3. Untuk mencapai tujuan perusahaan, maka Bank Aceh Cabang Bireuen perlu memberikan pelayanan terbaik dan disarankan kepada seluruh petugas atau karyawan harus selalu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, guna meningkatkan kepercayaan nasabah baik internal (nasabah tetap) maupun nasabah eksternal (calon nasabah) untuk menggunakan jasanya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2005. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan: Edisi 2*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing: Sustaining LifeTime Costumer Value*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dalman. 2013. *Menulis Karya ilmiah*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Kotler, Philip dan Kevin Land Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran: Edisi 13 Jilid 1*. Sugono. Ciracas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Land Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran: Edisi 13 Jilid 2*. Sugono. Ciracas. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Manajemen*. Bogor Barat: Ghalia Indonesia.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima: Edisi 1*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiono.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Umar, Husein. 2011. *Metode penelitian: untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Uma, Sekaran. 2006. *Metodelogi Penelitian Unntuk Bisnis: Edisi 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibisono, Dermawan. 2006. *Manajemen Kinerja: konsep, design dan teknik meningkatkan daya saing perusahaan*. Ciracas, Jakarta: Erlangga.

**Jurnal:**

- Amanullah, Alifian. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah: ( Studi Pada Pd. Bkk Wedi Kabupaten Klaten Cabang Karanganom )*. Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Semarang.
- Aulia, tamara. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi UNHAS. Makassar.
- Lovenia, Christiana Okky Augusta. (2012). *analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*. Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang
- Manurung, Merida. (2007). *Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Jatim Cabang Malang*.Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya. Malang.
- Yanti, Dewi Sudirman, (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A. Yani Makassar*”.Universitas Hasanuddin Makassar. Skripsi. Fakultas Ekonomi UNHAS. Makassar

**Artikel:** [http://www.bankaceh.co.id/?page\\_id=111](http://www.bankaceh.co.id/?page_id=111)

[http://www.bankaceh.co.id/?page\\_id=98](http://www.bankaceh.co.id/?page_id=98)

[http://www.bankaceh.co.id/?page\\_id=15](http://www.bankaceh.co.id/?page_id=15)

<http://expresisastra.blogspot.com/2013/09/>

[pengertian-populasi-dan- sampel.html](http://www.kajianpustaka.com/2013/04/)

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/> [pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html](#)

<http://library.um.ac.id/free-contents/index.php/buku/detail/ser> [vice-quality-satisfaction-fandy- tjiptono-gregorius-chandra- 33613.html](#)

<http://www.statsdata.my.id/2014/06/uji- asumsi-klasik-regresi-linier.html>

<http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/uji-multikolinearitas.html>