

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH KPR PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
TBK CABANG BALIKPAPAN**

Dessy Handa Sari¹, Sukmawati Kurnia Shendy², Ramli³
Politeknik Negeri Balikpapan

ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah KPR PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Balikpapan. Dalam penelitian ini data yang diambil adalah data yang bersifat kuantitatif. Dengan demikian metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini diambil pada tahun 2021 sebesar 357. Dalam hal ini, peneliti menggunakan rumus slovin untuk menentukan besarnya sampel yang akan digunakan. Jumlah sampel yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 190 responden. Teknik pengambilan sampel tersebut dilakukan dengan menggunakan metode Convenience Sampling. Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah KPR, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah KPR PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.

This research is to find out and analyze the effect of service quality and satisfaction on customer loyalty KPR PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Branch Balikpapan. In this study the data taken is quantitative data. Thus the quantitative method can be interpreted as a research method to determine the effect of the independent variable on the dependent variable. The population in this study was taken in 2021 of 357. In this case, researchers used the slovin formula to determine the sample size to be used. The number of samples obtained in this study were 190 respondents. The sampling technique was carried out using the Convenience Sampling method. The results of this study provide evidence that service quality and customer satisfaction simultaneously or jointly have a positive effect on KPR customer loyalty, service quality partially has a positive effect on customer loyalty, customer satisfaction partially has a positive effect on KPR PT. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Branch Balikpapan.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman di bidang perbankan yang sekarang ini berkembang sangat cepat dengan banyaknya bank yang memperluas wilayah menambah cabang yang menyebabkan persaingan antar bank lain semakin tinggi dan dapat mendukung kemajuan untuk menghadapi dan mengantisipasi semua tentang perekonomian. Bagi masyarakat yang hidup di negara yang maju ini, bank sudah memiliki mitra dalam memenuhi kebutuhan keuangan mereka. Selain itu, perbankan sangat berpengaruh dalam kegiatan ekonomi di suatu negara. Bank diartikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk

lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat (Kasmir, 2014:02). Salah satu bank umum yang memberikan pelayanan jasa dan pembiayaan perumahan seperti Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) yang berada di Kota Balikpapan adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan (btn.co.id, 2022). Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) merupakan salah satu fasilitas kredit untuk masyarakat memiliki rumah impian, meskipun masyarakat sulit untuk membeli rumah secara tunai maka bank memiliki kemudahan dengan salah satu faktor yang mendorong permintaan masyarakat dalam pemberian kredit perumahan dengan memberiksn cicilan dalam jangka waktu dan bunga tertentu (ocbcnisp.com, 2021).

Berdasarkan data yang telah peneliti peroleh untuk meningkatkan jumlah nasabah KPR PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan dapat dilihat pada tahun 2020-2021 dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah KPR PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan Tahun 2020-2021

Tahun	Jumlah Nasabah
2017	2,061
2018	2,136
2019	1,010
2020	428
2021	357
Total	6,003

Sumber: PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Balikpapan.

Berdasarkan data diatas bahwa jumlah nasabah KPR dari tahun 2017 sampai tahun 2021 bank mengalami fluktuatif. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 jumlah nasabah KPR sebanyak 2,061 orang, pada tahun 2018 mengalami peningkatan nasabah yaitu menjadi 2,136 orang, kemudian di tahun 2019 mengalami penurunan nasabah KPR yaitu menjadi 1,010 orang, lalu di tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat drastis yaitu menjadi 428 orang di tahun 2021 menurun lagi menjadi 357 orang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2018 sempat mengalami peningkatan lalu di tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 mengalami penurunan hal ini disebabkan karena tingginya kasus Pandemi *Covid-19* dan adanya pembatasan mobilitas masyarakat yang mengakibatkan belanja masyarakat sangat turun termasuk untuk membeli rumah sehingga pertumbuhan KPR turun drastis.

Untuk dapat meningkatkan jumlah nasabah KPR tersebut, maka bank perlu meningkatkan kembali kualitas layanan yang baik agar terciptanya suatu kepuasan dan nasabah menjadi loyal terhadap produk KPR tersebut. Berdasarkan alasan diatas penulis sangat tertarik memilih obyek PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan sebagai tempat penelitian, dengan topik yang akan digunakan untuk Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan”.

Adapun penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Atmaja, 2018) mendapatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dalam mendapatkan kepuasan nasabah, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan daya tarik nasabah dengan mudah dan mencari produk yang sesuai dengan keinginan para nasabah maka dari itu nasabah akan merasa puas dan dapat menciptakan loyalitas nasabah terhadap produk KPR yang memberikan keuntungan kepada bank

tersebut. Hasil penelitian seperti itu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah berpengaruh signifikan. Selain itu, menurut penelitian Octavia (2019) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Adapun penelitian yang sejalan dilakukan oleh Jeany, (2020) disimpulkan bahwa kualitas pelayanan parsial berpengaruh signifikan pada loyalitas nasabah, kepuasan nasabah parsial berpengaruh signifikan pada loyalitas nasabah dan kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Sangadji dan Sopiah (2020) menyatakan bahwa loyalitas menunjukkan pada bentuk perilaku atau kesetiaan seseorang dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap produk atau jasa pada perusahaan. Berdasarkan definisi tersebut bahwa nasabah loyal sebagai kelompok nasabah yang mempunyai sikap yang mendukung terhadap perusahaan dan memberikan rekomendasi kepada nasabah lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Egziabher & Edwards (2013) menghasilkan bahwa kepuasan nasabah KPR BTN berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Padang, maka dapat disimpulkan pengujian hipotesis dari penelitian ini diterima yaitu H_a diterima dan H_0 ditolak untuk menyatakan kepuasan nasabah KPR BTN mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas PT. Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Padang meningkat.

METODE

Tempat penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan. Waktu penelitian yang dilaksanakan pada tanggal 26 Januari 2022 sampai waktu yang telah ditentukan dalam penyusunan Tugas Akhir. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis sumber data Primer. Menurut Sugiyono (2017:225) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang diantaranya sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Sugiyono (2019:219) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data yang kedua menggunakan studi kepustakaan, bahwa peneliti memperoleh data dan mengkaji teori yang diperoleh dari literatur seperti buku-buku, jurnal penelitian dan skripsi penelitian terdahulu sehingga dapat memperoleh landasan teori yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini (Sujarweni, 2015:157).

Teknik pengambilan sampel tersebut dilakukan dengan menggunakan metode *Convenience Sampling*, karena teknik ini adalah cara yang mudah, murah dan hemat waktu untuk mengumpulkan data. *Convenience Sampling* juga memberikan kebebasan terhadap peneliti bersangkutan untuk menentukan sampel yang dirasa paling memenuhi syarat (Yuandari dan Rahman, 2017:12).

Menurut Sugiyono (2019:130) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah KPR PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan. Jumlah populasi selama tahun 2021 sebanyak 357 debitur. Untuk mendapatkan sampel peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 90%. Untuk menggunakan besarnya sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Populasi

E = Error level (tingkat kesalahan), presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan. Pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau yang diinginkan adalah 5%.

Maka:

$$n = \frac{357}{1 + 357 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{357}{1 + 357 (0.0025)}$$

$$n = \frac{357}{1.89}$$

n = 188 dibulatkan menjadi 190

Untuk hasil responden yang diperoleh dengan menggunakan rumus slovin yakni sebanyak 188 digenapkan oleh penelitian menjadi 190 responden.

Pada penelitian ini penulis membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Analisis data tersebut dikelompokkan berdasarkan 4able4le dan jenis responden serta melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk dapat menganalisis data dan mendeskripsikannya perlu menggunakan alat yang sering digunakan yaitu olah data *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 25. Uji yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinieritas, uji koefisien determinasi, uji analisis regresi linier berganda, uji simultan (uji F), uji parsial (uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	1	0,689	0,296	Valid
	2	0,736	0,296	Valid
	3	0,776	0,296	Valid
	4	0,850	0,296	Valid
Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
	5	0,847	0,296	Valid
	6	0,836	0,296	Valid
	7	0,766	0,296	Valid
	8	0,804	0,296	Valid
	9	0,647	0,296	Valid

	10	0,762	0,296	Valid
	11	0,867	0,296	Valid
	12	0,823	0,296	Valid
	13	0,619	0,296	Valid
	14	0,676	0,296	Valid
	15	0,651	0,296	Valid
Kepuasan Nasabah (X2)	1	0,890	0,296	Valid
	2	0,843	0,296	Valid
	3	0,858	0,296	Valid
	4	0,875	0,296	Valid
	5	0,908	0,296	Valid
Loyalitas nasabah KPR (Y)	1	0,733	0,296	Valid
	2	0,895	0,296	Valid
	3	0,738	0,296	Valid
	4	0,798	0,296	Valid
	5	0,908	0,296	Valid

Sumber: Data diolah penulis (2022)

Berdasarkan 5able 1.2 dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan dalam sebuah 5able5le memiliki nilai r hitung $> r$ 5able, hal ini menunjukkan bahwa pernyataan pada kuesioner penelitian dinyatakan valid.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.945	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0.921	Reliabel
Loyalitas Nasabah	0.846	Reliabel

Sumber: Data diolah penulis (2022)

Berdasarkan 5able 1.3 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* Kualitas Pelayanan sebesar 0.945, Kepuasan Nasabah sebesar 0.921 dan Loyalitas Nasabah sebesar 0.846. Dari hasil pengujian diatas maka nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 maka hasil kuesioner dinyatakan reliabel atau handal.

**Tabel 3 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah penulis (2022)

Pada 5able diatas bahwa nilai signifikansi pada bagian Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,200 dimana $0,200 > 0,05$. Maka data yang telah di uji menghasilkan model regresi berdistribusi normal.

Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	sig
1 (Constant)	0.007
X1	0.085
X2	0.816

Sumber: Data diolah penulis (2022)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,085 dan variabel Kepuasan Nasabah (X2) sebesar 0,816. Karena nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah lebih besar dari 0,05 maka data yang telah di uji ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi.

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	0.984	1.016
X2	0.984	1.016

Sumber: Data diolah penulis (2022)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0,984 dan nilai VIF sebesar 1,016. Variabel kepuasan nasabah (X2) mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0,984 dan nilai VIF sebesar 1,016. Dengan demikian seluruh variabel bebas dalam penelitian ini mempunyai nilai VIF diatas 1 dan dibawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas variabel independen terhadap variabel dependen.

**Uji Koefisien Determinasi
Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.626 ^a	.392	.386

Sumber: Data diolah penulis (2022)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari hasil perhitungan diperoleh nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,386 yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Hal ini menunjukkan bahwa besar persentase variasi loyalitas nasabah yang dijelaskan oleh variasi dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sebesar 38,6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini.

**Analisis Regresi Linier Berganda
Tabel 7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	2.667	1.771
X1	.131	.022
X2	.471	.056

Sumber: Data diolah penulis (2022)

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,667 + 0,131(X1) + 0,471(X2) + e$$

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 8 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	F	Sig.
1 Regression	60.332	.000 ^b
Residual		
Total		

Sumber: Data diolah penulis (2022)

Sehingga dapat disimpulkan $60,332 > 3,04$ dan probabilitas signifikan pada penelitian ini $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga Hipotesis 1 (**H1**) kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan nasabah (X2), mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap loyalitas nasabah KPR PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan **diterima**.

Tabel 9 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	t	Sig
1 (Constant)	1.506	.134
X1	6.008	.000
X2	8.367	.000

Sumber: Data diolah penulis (2022)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil analisis dari uji t dapat dijelaskan sebagai berikut: Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai yang lebih kecil dari 0,05 yaitu dengan nilai sig 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah, sehingga Hipotesis 2 (**H2**) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah KPR PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan **diterima**.

Kepuasan Nasabah (X2) memiliki nilai yang lebih kecil dari 0,05 yaitu dengan nilai sig 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Nasabah (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah, sehingga Hipotesis 3 (**H3**) yang menyatakan bahwa Kepuasan Nasabah secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah KPR PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan **diterima**.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah KPR PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan diterima. Kualitas Pelayanan secara parsial

berpengaruh terhadap loyalitas nasabah KPR PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan diterima. Kepuasan Nasabah secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah KPR PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Balikpapan diterima.

Diharapkan dapat menambah jumlah variabel penelitian lainnya, agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas mengenai masalah penelitian yang diteliti. Dan untuk data-data yang terkumpul sebaiknya ditambah dengan teknik wawancara agar data yang didapat lebih terperinci dan mendalam. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menyebarkan kuesioner secara online (*Google Form*) dikarenakan di era digitalisasi saat ini kebanyakan nasabah telah menggunakan segala kegiatan melalui online dan dapat menjelaskan maksud dan tujuan adanya penyebaran kuesioner tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- btn.co.id. (2022). *Bank BTN*. <https://www.btn.co.id/>
- Egziabher, T. B. G., & Edwards, S. (2013). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR BTN Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang. *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR BTN Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang*, 53(9), 1689–1699.
- Jeany, M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 7(3), 330–341.
- Kasmir. (2014). *Dasar Dasar Perbankan*. PT RajaGrafindo Persada.
- ocbcnisp.com. (2021). *Apa itu KPR?* PT. Bank OCBC Nisp. <https://www.ocbcnisp.com/id/article/2021/02/03/apa-itu-kpr>
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Sangadji dan Sopiah. (2020). *Perilaku Konsumen* (Nikoemus (ed.)). CV ANDI OFFSET.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawani (ed.)). ALFABETA.
- Sujarweni. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. PUSTAKA BARU PRESS.
- Yuandari dan Rahman. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistik*. IN MEDIA.