

**KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(PADA PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR CABANG LENTENG)**

Nurul Hidayati¹, Siti Amilatus Zahro²

Institut Dirosat Islamiyah Al-amien Prenduan

Nurulonly.Hidayati@gmail.com¹, sitiamilatuszahro@gmail.com²

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan prima berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan nasabah. Untuk mengetahui lebih dalam tentang pengaruh kualitas pelayanan prima, maka peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif. Adapun instrumen yang digunakan peneliti dari penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi, dengan jumlah sampel sebesar 99 orang dari nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng), menggunakan uji parsial (t) dengan nilai t hitung $8,995 > t$ tabel $1,98472$ dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$ yang dapat dikatakan bahwa sanya kualitas pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Pelayanan, Kepuasan*

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine whether or not the quality of excellent service has an effect on customer satisfaction. The instruments used by researchers from this study were questionnaires and documentation, with a total sample of 99 people from customers of PT. BPRS Bhakti Sumekar Lenteng Branch. The results of this study indicate that the quality of excellent service has a positive and significant effect on customer satisfaction (at PT. BPRS Bhakti Sumekar Branch Lenteng), using a partial test (t) with a t count value of $8.995 > t$ table 1.98472 with a Sig. $0.000 < 0.05$ which can be said that the quality of excellent service affects customer satisfaction.

Keywords: *Service, Satisfaction*

Pendahuluan

Fungsi utama dari bank syariah sama dengan bank-bank lainnya yaitu dana dihimpun dari masyarakat yang lebih dana setelah itu disalurkan kembali kepada masyarakat yang kurang dana dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Bank syariah adalah lembaga perbankan atau keuangan yang dikembangkan dengan berlandaskan Al-qur'an dan Hadist. Salah satu perbedaan yang paling menonjol dari bank syariah dengan bank konvensional haramnya bunga atau riba. Sesuai dengan Firman-Nya:

Artinya: *“Orang-orang yang memakan riba diperumpamakan dengan tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa yang mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal didalamnya”*. (QS. Al-baqarah: 257).

Perbankan syariah di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dilihat dari banyaknya jumlah umat Islam dan dengan berlakunya UUD No. 21 tahun 2008 berkenaan perbankan syariah sehingga mempunyai landasan hukum memadai, merupakan dampak dari adanya perkembangan ekonomi syariah sehingga terjadi persaingan sangat ketat untuk menarik simpati masyarakat menjadi nasabah di bank tersebut.

Berbagai macam produk bank dikeluarkan dan juga melalui berbagai fasilitas dan kemudahan bertujuan untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa bank tersebut. Pada saat ini meningkatnya kualitas semakin mendapat perhatian dari konsumen. Konsumen tidak hanya membutuhkan jasa dari suatu badan usaha melainkan juga menginginkan mutu pelayanan yang semakin baik.¹

¹ Rohmiyatun Istiqomah, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus: BNI Syariah KCP Ungaran)”* (Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2018), hlm, 1.

Pelayanan yang bermutu dan konsisten bisa menumbuhkan kepuasan pelanggan, di mana dari rasa puas tersebut pelanggan akan membeli ulang sehingga dapat memberi keuntungan bagi perusahaan yang akan berpengaruh pada kemajuan perusahaan.²

Kualitas pelayanan ialah salah satu faktor penting atau bahkan kunci keberhasilan sebuah bisnis.³ Dari pernyataan tersebut yang menjadi alasan bank syariah dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin agar memuaskan para nasabahnya. Setiap pihak di perbankan perlu bertugas dengan cara profesional dan ahli dalam melayani konsumen. Sebagaimana sifat profesional dan ahli telah tercantum dalam Firman-Nya yang berbunyi:

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكَلْتِهِ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا

Artinya: *“Katakanlah (Muhammad), setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing. Maka Allah lebih melihat siapa yang lebih benar jalannya”*. (QS. Al-Isra', ayat 84).⁴

Perbankan syariah dituntut untuk menerapkan strategi pemasaran jasa yang benar ditengah-tengah persaingan yang sangat ketat didunia bisnis perbankan saat ini. Salah satunya dengan memperhatikan kualitas pelayanan, sehingga dengan kualitas yang bermutu dan produk yang sesuai harapan akan menghasilkan kepuasan bagi nasabahnya.

Perusahaan yang tidak dapat memuaskan pelayanannya tentu akan dihadapkan dengan permasalahan yang serius. Dari pengalaman buruk tersebut diceritakan kepada orang lain dan bisa dibayangkan berapa besar kerugian dari gagalnya memuaskan pelanggan. Maka dari itu, setiap perusahaan perlu rencana, organisasi, implementasi dan kendali sedemikian rupa pada kualitas, sehingga pelanggan puas dengan pelayanannya.

Pelayanan prima yaitu memberikan paling baiknya dari pelayanan kepada semua pelanggan sehingga merasa puas. Pelayanan prima terdapat 6 dimensi yaitu ability (kemampuan), attitude (sikap), appearance (penampilan), attention (perhatian), action

² Irsan Andri Siregar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsimpuan,” *Al-Masharif: Jurnal Ekonomi dan Keislaman*, vol.6 (Desember 2018), hlm, 100.

³ Rizky Pratama Putra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya,” *JESTT*, vol.1 (September 2014), hlm, 623.

⁴ Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah,” *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, vol.2 (t.t.), hlm, 138.

(tindakan) dan *accountability* (tanggung jawab).⁵ Usaha dalam peningkatan layanan berkualitas selalu menemukan cara-cara agar terciptanya kepuasan pelanggan, tetapi masih timbul pertanyaan. Apakah hal tersebut benar-benar dapat memberikan kepuasan apabila dilihat dari 6 dimensi tersebut.

Penerapan pelayanan prima pada perusahaan dengan pendekatan yang dilakukan dimulai dari memperkenalkan diri dan menyapa calon konsumen dengan ramah, karena bersikap ramah dan sopan yaitu termasuk dari macam-macam layanan yang diharapkan konsumen.

Salah satu usaha untuk mempertahankan konsumen harus memilih teknologi ataupun bentuk kebijakan yang paling tepat untuk digunakan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akan berpengaruh pada keakuratan, ketepatan dan kecepatan perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.⁶

BPRS Bhakti Sumekar adalah sebuah badan usaha milik daerah (BUMD) kabupaten Sumenep yang dahulunya bernama BPR Bhakti Sumekar. Didirikan tanggal 16 September 2002 bentuk perseroan terbatas (PT) dan berkembang menjadi badan usaha milik daerah (BUMD). Untuk mengokohkan pendirian BPRS Bhakti Sumekar telah disahkan pada peraturan daerah (PERDA) nomor 6 tanggal 31 Juli 2003 mengenai pendirian PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Sumenep.

Adanya perbedaan pelayanan yaitu dari sisi penyambutan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pusat dengan PT. BPRS Bhakti sumekar cabang Lenteng. Dari permasalahan tersebut bagi peneliti yang menjadi hal menarik untuk diteliti adalah adanya pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng)”.

Metode Penelitian

1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian bersifat angka seperti model

⁵ Alfi Zuriyati Roselina, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Percetakan Graha Taman Bunga Wonosari)” (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha, 2017), hal, 25.

⁶ Muhammad Ridwan Hadi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Surya Jaya Persada Mataram” (Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020), hal, 4.

statistik, ekonometrik dan model matematika. Hasil dari penelitian disajikan dalam bentuk angka dituangkan dan dijelaskan dalam satu uraian.⁷ Metode penelitian deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran lebih detail mengenai suatu fenomena atau gejala.⁸

Pada penelitian ini variabel X (bebas) ialah kualitas pelayanan prima sedangkan variabel Y (terikat) ialah kepuasan nasabah. Peneliti memilih pendekatan kuantitatif karena bisa dengan mudah membantu dalam mendapatkan informasi mendalam terkait topik penelitian di mana informasi tersebut bisa digunakan untuk menentukan tujuan penelitian.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi ialah seluruh jumlah objek yang hendak diteliti.⁹ Populasi yaitu kawasan generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas yang ditentukan oleh peneliti untuk ditinjau dan menarik kesimpulan.¹⁰ Populasi pada penelitian ini yaitu 7.234 orang pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian.¹¹ Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu convenience simple random sampling adalah dilakukan secara acak pengambilan anggota sampel pada populasi tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi.¹² Rumus untuk menentukan ukuran sampel:

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

Keterangan:

N : Ukuran Sampel

N : Populasi

⁷ Hera Afrillia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh)" (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2019), hal, 46.

⁸ Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2008), hal, 37.

⁹ Drs. Syahrums, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2012), hal, 113.

¹⁰ Agus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang" (Universitas Islam Negeri Alaudin, 2018), hal, 61.

¹¹ Drs. Syahrums, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, hal, 114.

¹² Sutikno, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin TBK Cabang Yogyakarta" (Universitas Islam Indonesia, 2019), hal, 34.

e : Persentase kelonggaran karena kesalahan atau ketidak telitian pengambilan sampel (10%)¹³

Jumlah populasi diketahui sebanyak 7.234 orang, dengan perhitungan jumlah sampel seperti berikut:

$$n = \frac{N}{1+(Nxe^2)} = \frac{7.234}{1+(7.234 \times 10\%^2)} = 98,63 \text{ dibulatkan menjadi } 99$$

Berdasarkan hasil di atas sampel yang akan digunakan untuk penelitian ini yaitu sebanyak 99 responden dengan taraf kesalahan 10%.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis digunakan untuk memperoleh informasi dari responden atas hal-hal yang diketahui. Dengan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.¹⁴

Angket tertutup yang digunakan pada penelitian ini, di mana pada setiap pertanyaan sudah tersedia pilihan jawaban sehingga tidak memerlukan penjelasan dan responden tinggal memilih jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda checklist pada jawaban yang dianggap tepat. Angket pertanyaan untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan prima (variabel X) dan data kepuasan nasabah (variabel Y).

Pada pelaksanaannya angket diberikan kepada responden yakni nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng untuk dijawab atau diisi sesuai keadaan yang sebenarnya. Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah, peneliti akan menggunakan skala likert. Skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, tanggapan seorang atau lebih terhadap gejala atau fenomena yang ditetapkan oleh peneliti.¹⁵ Dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

¹³ Fahira Virdha Noor, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)" (Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2020), hal, 53.

¹⁴ Adhe Lina Riananda, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo" (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019), hal, 62.

¹⁵ Ibid.

Tabel 1. Skala likert

Keterangan	Skor
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Cukup setuju	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

2) Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data-data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data responden, seperti yang sudah dilakukan oleh seorang psikologi yang meneliti sebuah perkembangan pada klien melalui catatan pribadinya.¹⁶ Dokumentasi pada penelitian ini diperoleh dari bank PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng melalui perolehan dokumen dapat berbentuk foto, brosur, stuktur organisasi dll.

d. Teknik Analisi Data

1) Uji validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kebenaran atau kevalidan suatu instrumen. Suatu instrumen dinyatakan valid jika mampu mengukur sesuatu yang hendak diukur. Validitas adalah derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Jadi maksudnya, data valid merupakan data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sebenarnya.¹⁷

Kriteria uji validitas:

- a) Apabila r hitung $>$ r tabel maka kuesioner valid
- b) Apabila r hitung $<$ r tabel maka kuesior tersebut tidak valid¹⁸

2) Uji reliabilitas

¹⁶ Zainatun Mastura, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)" (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2018), hal, 86.

¹⁷ Adhe Lina Riananda, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo" (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019), hal, 64.

¹⁸ Ibid.

Reliabilitas adalah derajat ketepatan alat dalam mengukur apa yang diukur. Yang artinya kapanpun alat itu digunakan akan memberikan hasil yang relatif sama.¹⁹ Kriteria pedoman indikator dari hasil perhitungan reliabilitas instrumen jika r hitung 0,8-0,10 baik, 0,6-0,7 diterima dan kurang dari 0,6 kurang baik.²⁰

3) Uji Parsial (t)

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan prima mempengaruhi variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah. 2 langkah dalam menggunakan uji t, yakni:

1) Peneliti menggunakan tingkat signifikan 5%

2) Kriteria pengujian:

- Jika t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima, H_a ditolak
- Jika t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak, H_a diterima.²¹

4) Analisis regresi linier sederhana

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (independen) yaitu kualitas pelayanan prima dan variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan nasabah. Penerapan metode ini bertujuan untuk memprediksi besar nilai pada kualitas pelayanan prima yang dipengaruhi kepuasan nasabah.²² Menggunakan rumus:

$$Y = a + b.X$$

Keterangan:

a dan b = Konstanta

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas.²³

¹⁹ Ibid., hal, 65.

²⁰ Fahtira Virdha Noor, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)" (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2020), hal, 60.

²¹ Ibid., hal, 61.

²² Fahtira Virdha Noor, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)" (Institut Agama Islam Negeri, 2020), hal, 61.

²³ Fahtira Virdha Noor, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)" (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2010), hal, 1.

5) Koefisien korelasi

Koefisien korelasi (R) adalah hubungan kuatnya antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen) yaitu kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.²⁴

6) Koefisien determinasi

Koefisien determinasi (R Square) yaitu koefisien menunjukkan seberapa besar persentase variabel-variabel bebas (kualitas pelayanan prima). Apabila semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel bebas (kualitas pelayanan prima) dalam menjelaskan variabel terikat (kepuasan nasabah). Regresi yang dihasilkan untuk mengistemasi nilai variabel terikat (kepuasan nasabah).²⁵

Hasil Dan Pembahasan

Seperti yang telah dicantumkan pada bab I bahwa tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng dan berapa besar pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng. Dengan jumlah sampel 99 orang yang merupakan nasabah bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng.

Pada penelitian ini memperoleh nilai t hitung yakni 8,995 lebih besar dari t tabel 1,98472 dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, semakin besar kualitas pelayanan prima maka semakin besar kepuasan nasabah. Sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima yang ada di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan R Square 0,455. Penelitian ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng sebesar 45,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

²⁴ Bisma Indrawan Sanny, "Pengaruh Net Interest Margin (NIIM) Terhadap Return on Asset (ROA) Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten TBK Periode 2013-2017," *Jurnal E-Bis*, vol.04 no. 01 (2020), hal, 05.

²⁵ Noor, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)," hal, 62.

Teori yang dikemukakan oleh Daryanto dalam bukunya yang berjudul “Konsumen dan Pelayanan Prima” pelayanan prima ialah terjemahan istilah excellent service yang berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Dikatakan terbaik karena sesuai dengan standar yang berlaku di instansi pemberi layanan.²⁶

Sedangkan menurut teori Kasmir pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta pelaksana yang dimiliki. Dalam penerapan konsep mengutamakan kepentingan nasabah, bank perlu melakukan pelayanan prima.²⁷ Pelayanan prima merupakan rasa peduli karyawan kepada pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik, dan kepuasan nasabah merupakan ukuran seberapa senang konsumen setelah menerima produk atau jasa.

Teori yang dikemukakan Kotler dalam buku “Pemasaran dan Manajemen Pasar”, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.²⁸

Sedangkan menurut Zeithmal dan Bitner dalam buku “Pemasaran dan Manajemen Pasar”, kepuasan merupakan respon atau tanggapan pembeli tentang pemenuhan kebutuhan.²⁹

Hal ini sesuai dengan penerapan pelayanan yang dilakukan di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Karena kualitas pelayanan prima memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan pihak PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng. Hubungan yang baik memungkinkan PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng lebih memahami dengan seksama harapan nasabah dan kebutuhan sebagai penerima layanan. Kepuasan nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng berada pada kategori baik dari hasil yang diperoleh ini didukung adanya kualitas dan kuantitas karyawan

²⁶ Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, 1 ed. (Yogyakarta: Gava Media, 2020), hal, 107.

²⁷ Aksel, “*Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mnadiri (PERSERO) Tbk Cabang Kartini Makassar*” (Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018), hal, 28.

²⁸ Iwan Kesuma Sihombing, *Pemasaran dan Manajemen Pasar*, 1 ed. (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal, 146.

²⁹ Ibid., hal, 147.

yang memuaskan, pengetahuan mengenai tugas sesuai dengan keahliannya, serta yang terpenting ialah sikap atau tingkah laku karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

Dari uraian di atas membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik. Yang mana dari kualitas pelayanan prima akan tercipta kepuasan nasabah. Apabila nasabah merasa puas dengan jasa atau produk yang diterima maka mereka akan membandingkan dengan pelayanan yang diberikan. Setelah nasabah benar-benar puas dengan pelayanan prima maka akan bertransaksi ulang secara terus menerus dengan menjadi nasabah yang loyal sehingga dapat memberikan keuntungan yang besar bagi perbankan bahkan bisa saja nasabah menceritakan kepada orang lain bahwa bank tersebut bagus dan bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah di bank tersebut atau disebut pemasaran gratis dari mulut ke mulut. Maka dari itu, perbankan harus berfikir dengan matang pentingnya kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan prima. Semakin disadari bahwa pelayanan prima bagian dari aspek penting dalam bertahan dari persaingan di dunia perbankan.

Penelitian ini sejalan dengan 3 penelitian terdahulu yang diteliti oleh: 1. Agus (2018) hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini diperkuat dari hasil uji koefisien determinasi sebesar 0,757, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 75,7%. 2. Zainatun Mastura (2018) hasil dari penelitian tersebut menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini diperkuat dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $14,613 > 1,98447$. 3. Soniya Fransiska (2019) hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini diperkuat dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kesimpulan

Berdasarkan seluruh pembahasan yang terdapat dalam bab I sampai bab IV tentang pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng berdasarkan pembuktian hipotesis, maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan tingkat pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap

kepuasan nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng sebesar 45,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Daftar Pustaka

- Afrillia, Hera. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh).” Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2019.
- Agus. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang.” Universitas Islam Negeri Alaudin, 2018.
- Aksel. “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mnadiri (PERSERO) Tbk Cabang Kartini Makassar.” Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018.
- Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. 1 ed. Yogyakarta: Gava Media, 2020.
- Drs. Syahrums. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2012.
- Hadi, Muhammad Ridwan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Surya Jaya Persada Mataram.” Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020.
- Istiqomah, Rohmiyatun. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus: BNI Syariah KCP Ungaran).” Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2018.
- Mastura, Zainatun. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh).” Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2018.
- Noor, Fahtira Virdha. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu).” Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2010.

Nurhadi. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah." *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, vol.2 (t.t.): 14.

Priyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2008.

Putra, Rizky Pratama. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya." *JESTT*, vol.1 (September 2014): 14.

Riananda, Adhe Lina. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo." Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019.

Roselina, Alfi Zuriyati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Percetakan Graha Taman Bunga Wonosari)." Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha, 2017.

Sanny, Bisma Indrawan. "Pengaruh Net Interest Margin (NIIM) Terhadap Return on Asset (ROA) Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten TBK Periode 2013-2017." *Jurnal E-Bis*, vol.04 no. 01 2020.

Sihombing, Iwan Kesuma. *Pemasaran dan Manajemen Pasar*. 1 ed. Yogyakarta: Deepublish, 2019.

Siregar, Irsan Andri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsimpuan." *Al-Masharif: Jurnal Ekonomi dan Keislaman*, vol.6 Desember 2018.

Sutikno. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin TBK Cabang Yogyakarta." Universitas Islam Indonesia, 2019.