



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Susanto Fataruba¹, Alfin Maulana²

¹Mahasiswa Prodi Ekonomi Pembangunan-FEB-UWP Surabaya

²Dosen Prodi Ekonomi Pembangunan-FEB-UWP Surabaya

E-mail: alfinmaulana@uwp.ac.id

Sections Info

Article history:

Received: Juni, 16, 2023

Accepted: Juni, 26, 2023

Published online: Juni, 30, 2023

Keywords:

Service Quality, Facilities,
Customer Satisfaction, BPRS.

ABSTRACT

This research was conducted to test whether the application of Service Quality and Facilities has an influence on Customer Satisfaction of BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. The research data used is primary data obtained through questionnaires to customers of BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. The results of this study found that partially the Service Quality variable affects the Customer Satisfaction variable but the Facility variable affects the Customer Satisfaction variable, while simultaneously the two exogenous variables have an influence on Customer Satisfaction of BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah penerapan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Data penelitian yang digunakan adalah data primer yang didapat melalui kuesioner kepada para nasabah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis kuantitatif regresi berganda dengan menggunakan program SmartPLS v. 3. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah namun variabel Fasilitas berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah, sedangkan secara simultan kedua variabel eksogen memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

A. PENDAHULUAN

Pada masa perkembangan zaman sekarang ini semakin banyak perusahaan yang baru berdiri di berbagai bidang dan persaingan antar perusahaan dalam mencapai tujuannya juga semakin ketat. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memberikan pelayanan keuangan yang terbaik sangat perlu diperhatikan. Fasilitas juga menjadi salah satu hal yang paling penting karena akan mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya dengan mendapatkan kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa dari perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa menjadi persepsi nasabah akan pelayanan yang diberikan. Lewis dan Booms (dalam Wijaya 2011:152) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan

Salah satu usaha jasa keuangan yang banyak dijumpai adalah BPRS MANDIRI MITRA SUKSES GESIK, yang penyedia layanan keuangan dan juga sebagai perusahaan jasa keuangan untuk masyarakat.

(Tjiptono,2012:317) Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada nasabah. Fasilitas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik yang diberikan salah satunya adalah ATM dan ruang tunggu.

Fasilitas yang diberikan kepada nasabah pada perusahaan keuangan misalnya seperti mempertimbangkan ventilasi yang memadai, peralatan yang representatif, nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau asil yang diharapkan. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan nasabah juga dipengaruhi berbagai faktor lainnya seperti sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas.

Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah” dengan studi kasus pada nasabah BPRS MANDIRI MITRA SUKSES GESIK.

B. TINJAUAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Kualitas dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para nasabah atas layanan yang mereka terima. Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Kotler (2000:50) salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) (Parasuraman, dalam Tjiptono 2004:59).

Menurut Parasuraman, Zeithamal, dan Berry dalam Beteson (1991:516) dan dalam Lovelock (1996:367) terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa yaitu:

- 1) *Tangibles*, mencerminkan fasilitas fisik jasa seperti gedung kantor, ruangan dan petugas.
- 2) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness*, meliputi kesiapan dan kecepatan tanggapan petugas untuk menyiapkan jasa.
- 4) *Assurance*, meliputi keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan, keamanan dalam penggunaan jasa.
- 5) *Empathy*, mencakup kemudahan komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan nasabah.

H1 : Kualitas Pelayanan BPRS MANDIRI MITRA SUKSES GESIK berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah.

Fasilitas

Dalam menjalankan sebuah perusahaan diperlukan fasilitas untuk menunjang jalannya segala aktivitas atau kegiatan yang akan dilakukan dan juga merupakan segala sesuatu yang memudahkan nasabah dalam menggunakan jasa perusahaan, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi, kelengkapan, serta kebersihan fasilitas perlu diperhatikan. Fasilitas dalam perusahaan jasa harus selalu diperhatikan terutama yang sangat berhubungan erat dengan yang dirasakan oleh nasabah.

Fasilitas yang ada akan menjadi dasar penilaian nasabah setelah penggunaan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan (Tjiptono 2012). Karena jasa merupakan kinerja yang

tidak dapat dirasakan seperti barang, maka nasabah akan cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

Pengertian dari fasilitas menurut Yazid (2005:136) adalah merupakan bagian dari bukti fisik jasa. Disini disebutkan bahwa bukti fisik jasa mencakup seluruh aspek fasilitas fisik organisasi atau the servicescape (mencakup lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa). Menurut Tjiptono (2012:317) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan nasabah dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat nasabah secara langsung.

Kotler & Keller (2016) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan nasabah.

Tjiptono (2006) ada beberapa unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, yaitu :

- 1) Perencanaan parsial. Proporsi, tekstur, warna dan lain-lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
- 2) Perancang ruang mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain seperti penempatan ruang pertemuan perlu diperhatikan selain dayaampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan.
- 3) Perlengkapan atau perabotan. Perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung barang-barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para nasabah.
- 4) Tata cahaya, yang perlu diperhatikan adalah warna jenis dan aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.
- 5) Warna, dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.
- 6) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, aspek penting yang terkait penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu.

H2 : Fasilitas BPRS MANDIRI MITRA SUKSES GESIK berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah.

Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Menurut Lupiyoadi (2013) kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Nasabah mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan (Lovelock dan Wright 2007).

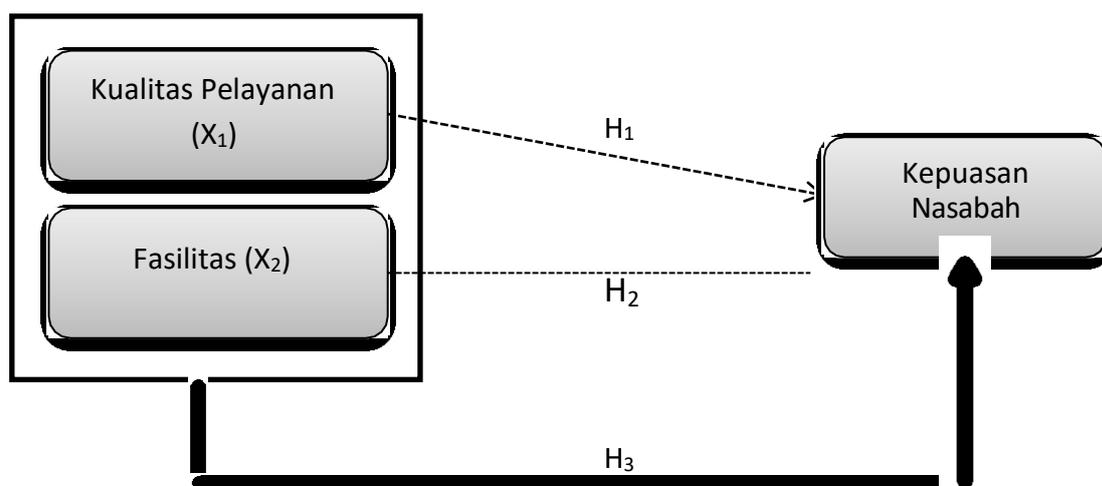
Dalam era globalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari akan pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangatlah perlu untuk

dilakukan.. Banyak manfaat bagi perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan (customer satisfaction) yang tinggi, dimana akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran (Lupioyadi, 2013:228).

Menurut Kotler (dalam Suwardi, 2011) indikator kepuasan nasabah adalah:

- 1) Mendapatkan pelayanan yang baik
- 2) Menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat
- 3) Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan baik
- 4) Merespon dan menanggapi dengan baik keluhan nasabah

H3 : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas BPRS MANDIRI MITRA SUKSES GESIK secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah.



Keterangan:

-----> : Parsial

————> : Bersama-sama

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian kuantitatif yaitu metode survei. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003:14).

Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan pada bulan November hingga bulan Desember 2019. Yang menjadi obyek dari penelitian adalah nasabah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dimana tidak semua anggota populasi dalam posisi yang sama memiliki peluang untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan siapa saja yang ditemui secara kebetulan sebagai sampel. Maksudnya adalah siapa saja yang kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut sesuai kriteria dan cocok untuk dijadikan sumber data (Sugiyono, 2009). Berdasarkan hasil perhitungan ukuran sampel tersebut, jumlah responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sekitar 97,6 responden atau dibulatkan menjadi 100 responden.

Data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung dari lapangan dengan menggunakan metode pembagian kuesioner untuk mengetahui tanggapan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

Analisis data multiple regression dilakukan menggunakan metode SEM-PLS melalui program SPSS.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Kuesioner pada variabel (kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan nasabah) ini menggunakan skala data 1-5, skala 1 menunjukkan persepsi nasabah terhadap variabel yang diuji sangat buruk, sementara skala 5 menunjukkan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik sangat baik. Adapun data skala tersebut sebagai berikut :

Tabel 1. Tabel Skala Data Kualitas Pelayanan

Skala Data	Kelas	Kategori
1	1,00 - 1,79	Sangat Buruk
2	1,80 - 2,59	Buruk
3	2,60 - 3,39	Cukup Baik
4	3,40 - 4,19	Baik
5	4,20 - 5,00	Sangat Baik

➤ Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Rata-rata
<i>Tangible</i> (Bukti Langsung/Berwujud)		
1	Bangunan BPRS terlihat indah dan bersih	4,28
2	Ruang tunggu tertata rapi, bersih dan nyaman	4,26
3	Karyawan berpenampilan rapi dan bersih	4,16
<i>Realiability</i> (kehandalan)		
1	Karyawan memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai yang dijanjikan	3,98
2	Karyawan memberitahu cara melakukan transaksi keuangan dengan baik	4,02
3	Karyawan menerangkan tindakan yang dilakukan	4,01
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)		
1	Karyawan siap dan sigap dalam melayani nasabah	3,20
2	Karyawan bersedia menanggapi keluhan nasabah	3,64
3	Karyawan melakukan tindakan secara tepat dan sesuai prosedur	3,48
<i>Assurance</i> (Jaminan)		
1	Karyawan mempunyai kemampuan dan pengetahuan, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan	4,07
2	Tenaga medis memiliki alat-alat keuangan yang lengkap	4,02
3	Tenaga medis mempunyai catatan nasabah	4,18
<i>Emphaty</i> (Empati)		
1	Karyawan mendengarkan kebutuhan keuangan nasabah serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi	4,00

2	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan nasabah	3,76
3	Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani nasabah	3,26
Rata-rata		3,89

Berdasarkan data pada tabel di atas, rata-rata skor persepsi kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik sebesar 3,89 yang termaksud kategori baik. Artinya nasabah berpendapat kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik baik.

➤ **Fasilitas**

Tabel 3. Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Ruang tunggu dan toilet yang disediakan bersih dan nyaman	4,09
2	Memiliki perabotan dan peralatan yang lengkap	3,89
3	Memiliki papan petunjuk yang jelas	4,13
4	Warna cat dinding/bangunan yang digunakan membuat rileks dan nyaman	4,12
5	Desain interior dan eksterior terlihat menarik	4,06
6	Tersedia peringatan untuk menjaga kebersihan	4,20
7	Penerangan baik	4,13
8	Tersedia stop kontak listrik atau <i>power supply</i>	4,23
Rata-rata		4,11

Berdasarkan data pada tabel di atas, rata-rata skor persepsi fasilitas yang diberikan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik sebesar 4,11 yang termaksud kategori baik. Artinya nasabah berpendapat fasilitas BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik baik.

➤ **Kepuasan Nasabah**

Tabel 4 Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik	3,93
2	Anda merasa puas dengan petugas yang cepat dalam menyelesaikan tugas	3,78
3	Anda merasa puas dengan pengetahuan dan keterampilan petugas BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik	3,02
4	Anda merasa puas dengan respon dan tanggapan petugas BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik	3,47
Rata-rata		3,55

Berdasarkan data pada tabel di atas, rata-rata skor persepsi kepuasan nasabah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik sebesar 3,55 yang termaksud kategori puas. Artinya nasabah rawat inap berpendapat bahwa nasabah puas terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik baik.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk menjawab hipotesis apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 5. Tabel Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.789	2,971		-.265	,791
KUALITAS PELAYANAN(X1)	,263	,033	,625	7,889	,000
FASILITAS(X2)	-.007	,066	-.009	-.108	,914

Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH(Y)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa diperoleh nilai konstanta sebesar -0,789, koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,263, dan koefisien fasilitas sebesar -0,007. Maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = 0,789 + 0,263X_1 - 0,007X_2$$

Uji Hipotesis

Uji Pengaruh Parsial (Uji *T-statistics* dan *p-value*)

Uji t bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hipotesisnya sebagai berikut :

H₀ : = 0, i = 1,2,3, artinya kualitas pelayanan dan fasilitas secara sendiri-sendiri tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H_a : ≠ 0, i = 1,2,3, artinya kualitas pelayanan dan fasilitas secara sendiri-sendiri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 6. Tabel Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-,789	2,971		-,265	,791		
KUALITAS PELAYANAN(X1)	,263	,033	,625	7,889	,000	,997	1,003
FASILITAS(X2)	-,007	,066	-,009	-,108	,914	,997	1,003

Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH(Y)

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} yang diperoleh pada tabel di atas dengan taraf signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1 = 100-3-1 = 96$. Dengan ketentuan tersebut maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,984. Kesimpulan dalam pengujian t_{hitung} adalah sebagai berikut :

1) Kualitas Pelayanan (X_1)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} kualitas pelayanan (X_1) sebesar 7,889 lebih besar dari 1,984 ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Maka H_0 ditolak H_1 diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi kepuasan nasabah.

2) Fasilitas (X_2)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} fasilitas (X_2) sebesar -0,108 lebih kecil dari 1,984 ($t_{hitung} < t_{tabel}$). Maka H_0 diterima H_1 ditolak. Artinya fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik atau semakin buruknya fasilitas yang diberikan tidak akan berpengaruh pada kepuasan nasabah yang berarti semakin buruk fasilitas yang ada maka semakin rendah kepuasan nasabah.

Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara signifikan. Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

$H_0 : F = 0$, artinya kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

$H_a : F \neq 0$, artinya kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 7. Tabel Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	186,537	2	93,269	31,255	,000 ^b
Residual	289,463	97	2,984		
Total	476,000	99			

Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH(Y)

Predictors: (Constant), FASILITAS(X2), KUALITAS PELAYANAN(X1)

Berdasarkan tabel di atas Fhitung adalah 31,255. Berdasarkan tabel F dengan taraf signifikan (α) 5% diketahui bahwa Ftabel dengan $df1$ $k-1=3-1=2$ dan $df2=n-k=100-3=97$ maka Ftabel ($df1$) ($df2$)=3,09.

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh Fhitung = 31,255 sedangkan Ftabel = 3,09. Maka Fhitung > Ftabel. Hal ini menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari 100 sampel tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap variabel independen kualitas pelayanan dan fasilitas termasuk dalam kategori baik dengan skor tertinggi yaitu 4,28 untuk kualitas pelayanan dan skor tertinggi 4,23 untuk fasilitas.
- 2) Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa 37,9% kepuasan nasabah dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas. Sedangkan sisanya 62,1%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.
- 3) Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji t dengan perhitungan yaitu t_{hitung} sebesar 7,889 > $t_{tabel} = 1,984$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$)
- 4) Hasil uji t menunjukkan bahwa fasilitas (X_2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji t dengan perhitungan t_{hitung} sebesar $-0,108 < t_{tabel} = 1,984$ ($t_{hitung} < t_{tabel}$).
- 5) Dari hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji F dengan perhitungan yaitu F_{hitung} sebesar 31,255 > $F_{tabel} = 3,09$.

SARAN

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, hipotesis, interpretasi, serta kesimpulan yang diambil, maka yang rekomendasi saran bagi Bagi BPRS MANDIRI MITRA SUKSES GESIK adalah:

- 1) Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan penulis, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Namun, berdasarkan kuesioner butir pernyataan kualitas pelayanan pada Responsiveness

- (ketanggapan) yaitu Karyawan siap dan sigap dalam melayani nasabah mendapatkan skor rata-rata 3,20 yang dimana adalah skor paling rendah diantara butir pernyataan kualitas pelayanan lainnya.
- 2) Penulis menyarankan untuk kualitas pelayanan mengenai responsiveness (ketanggapan) pihak BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik lebih meningkatkan ketanggapan Karyawan yang bertugas dalam melayani nasabah sehingga nasabah yang memerlukan bantuan dapat ditangani dengan cepat.
 - 3) Sedangkan untuk variabel fasilitas, baik atau buruknya fasilitas yang ada di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik akan tetap tidak berpengaruh pada kepuasan nasabah, karena semakin buruk fasilitas maka semakin rendah kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiyanto dan Yunus, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3, No. 12. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)
- Chandra, Gregorius dan Fandy Tjiptono Ph.D. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: CV Andi
- Haryanto, Edy. 2013. Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor SAMSAT Manado. *Jurnal EMBA*, vol. . Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado (1-11)
- Kurniana. 2008. Analisis Kepuasan Nasabah di RS Advent Manado Swasta. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik. Universitas Indonesia.
- Kotler, Philip & Keller. 2016. *Marketing Management. 15th edition. United States: Pearson Education.*
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. Prinsip – prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Edisi ke 3. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang
- Martoatmodjo, Soebari. 2014. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3, No. 8. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)
- Mongkaren, Steffi. 2013. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa RS Advent Manado. *Jurnal EMBA*, vol. 1, No. 4. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado (1-11)
- Putranto, Thomas Aquinas Wahyu Adi. 2011. *Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma
- Sabarguna, Dr.dr. H. Boy S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan BPRS*. Jakarta. CV. Sagung Seto
- Smaradhana, Sekar Nurmalita. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di The 101 Hotel Bandiung Dago. *Jurnal e-proceeding of Applied Science*, Vol. 3, No. 2. Bandung: Universitas Telkom

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen Cetakan Ke-3*. Bandung: CV. Alfabet Tjiptono,
Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing
- Tjiptono, fandy. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Offset,
Yogyakarta
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis. Cetakan kedua*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Wulandari, Anastasia Anita. 2017. *Skripsi: Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Nasabah Transportasi Darat (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Prambanan
Express Stasiun Tugu Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma
<http://repository.usu.ac.id> <https://www.scribd.com/doc/82829675/>