

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sulselbar Cabang Sidrap

Rabiati Sulastri¹, Jumriah Basri²✉, Kuniawan³

¹Manajemen, Universitas Ichsan Sidenreng Rappang

²Akuntansi, Universitas Ichsan Sidenreng Rappang

DOI: <https://doi.org/10.61912/jubir>

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis jalur. Sampel penelitian menggunakan pendekatan nonprobability sampling dengan tehknik Accidental Sampling adapun rumus penarikan sampel yang digunakan adalah metode Lemshiw dengan jumlah sampel sebesar 96 responden. Berdasarkan bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,281 (28,1%). Hipotesis pertama bahwa , bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai T hitung 2,123 > 1,661 T tabel. Kedua, kehandalan berpengaruh positif serta signifikan pada kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai T hitung 2,604 > 1,661 T tabel. Ketiga, daya tanggap berpengaruh negatif serta signifikan pada kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai T hitung -3,301 > 1,661 T tabel. Keempat, jaminan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah secara parsial nilai T hitung 2,004 > 1,661 T tabel. Kelima, empati berpengaruh positif serta signifikan kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai T hitung 2,049 > 1,661 T tabel. Terakhir, dengan nilai F hitung 7.019 > 2.316 F tabel, bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati semuanya secara signifikan dan positif memengaruhi kepuasan nasabah secara Simultan. Penelitian ini menemukan bahwa Kehandalan mendominasi Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank Sulselbar, Dimensi Servqual, Loyalitas Nasabah

Abstract

The objective of this study is to determine the influence of service quality on customer satisfaction at PT. Bank Sulselbar Sidrap Branch. The analytical method used is path analysis. The sampling approach employed was non-probability sampling with an accidental sampling technique, and the sample size was determined using the Lemeshow formula, resulting in a total of 96 respondents. The results show that the coefficient of determination (R Square) is 0.281 or 28.1%, which means that service quality variables explain 28.1% of the variation in customer satisfaction. Based on partial hypothesis testing, tangibles have a positive and significant effect on customer satisfaction with a t-value of 2.123 greater than the t-table value of 1.661. Reliability also shows a positive and significant influence with a t-value of 2.604 > 1.661. Responsiveness has a negative but significant effect with a t-value of -3.301 > 1.661 (in absolute terms). Assurance affects customer satisfaction positively and significantly with a t-value of 2.004 > 1.661. Similarly, empathy has a positive and significant impact with a t-value of 2.049 > 1.661. Furthermore, the simultaneous F-test shows that tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy together have a significant and positive influence on customer satisfaction, as indicated by an F-value of 7.019, which is greater than the F-table value of 2.316. The study concludes that reliability is the most dominant factor in influencing customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Bank Sulselbar, SERVQUAL Dimensions, Customer Loyalty*

Copyright (c) 2025 Rabiati Sulastri

✉ Corresponding author : Jumriah Basri

Email Address : jumriahbasri1@gmail.com

Received 05-11-2025, Accepted 25-11-2025, Published 08-12-2025

PENDAHULUAN

Di tengah era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, industri perbankan dihadapkan pada tantangan besar dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Perbankan memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi yang stabil dan merata. Namun, tingginya persaingan menuntut bank untuk memahami kebutuhan nasabah dan memberikan layanan yang lebih unggul dibandingkan kompetitor (Monica & Marlius, 2023). Kepuasan nasabah mencakup berbagai aspek seperti efisiensi transaksi, kenyamanan fasilitas, interaksi dengan karyawan, dan kemudahan akses layanan. Bank Sulselbar berupaya meningkatkan pelayanannya melalui pelatihan karyawan, sistem pelayanan yang lebih baik, serta penerapan teknologi modern. Meski demikian, tantangan tetap ada seperti keterbatasan staf, antrean panjang, dan perubahan ekspektasi nasabah yang cepat. Pelayanan yang kurang optimal seperti respon lambat dan sikap karyawan yang kurang komunikatif dapat menurunkan kepuasan dan mendorong nasabah untuk berpindah ke bank lain. Oleh karena itu, pemahaman terhadap pengaruh kualitas pelayanan menjadi penting bagi Bank Sulselbar dalam memperbaiki strategi pelayanan yang efektif dan berkelanjutan. Menurut Kotler dan Keller dalam (Hamzah, 2020), kepuasan nasabah muncul saat persepsi terhadap layanan sejalan atau melampaui harapan. Lima dimensi kualitas layanan menurut model SERVQUAL—bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati—menjadi acuan penting untuk mengevaluasi kualitas layanan (Fahmi Fahrezy et al., 2023). Dalam konteks layanan digital, SERVQUAL telah berkembang menjadi E-SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan berbasis internet (Zulkifly et al., 2022). Beberapa studi sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Monica dan Marlius (2023) menyatakan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Nagari. Sementara Fahmi Fahrezy et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan memengaruhi kepuasan. Namun, Andriyani dan Ardianto (2020) menemukan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah, yang mungkin disebabkan oleh variabel lain yang memediasi hubungan tersebut. Berdasarkan hasil observasi selama magang di PT Bank Sulselbar Cabang Sidrap, penulis mencatat adanya keluhan nasabah terkait pelayanan yang lambat akibat keterbatasan staf dan sikap karyawan yang kurang komunikatif. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sulselbar Cabang Sidrap."

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian survei. tujuan penelitian yaitu untuk melihat apakah terdapat pengaruh

signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Maka teknik analisis data yang digunakan yaitu jenis statistika deskriptif, statistika inferensial, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas. Selanjutnya Uji hipotesis menggunakan analisis jalur

Populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sudaryana, B., 2022). Berdasarkan observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Sidrap. Sampel mewakili sebagian ukuran serta atribut populasi. Sampel diambil dari populasi dapat digunakan dalam penelitian jika populasi sangat luas dan tidak mungkin untuk menyelidiki setiap anggota populasi, misalnya karena kurangnya sumber daya, orang, atau waktu. Akibatnya, sampel yang dipilih harus mencerminkan populasi secara akurat. (Adela 2020) Berdasarkan hasil penelitian ini tidak diketahui jumlah populasi yang akan diteliti, sehingga penentuan sampel dalam penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Lemshow dengan hasil 96 sampel. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data diantaranya kuesioner, observasi, wawancara, adapun skala yang digunakan adalah skala likert.

Hipotesis Penelitian:

1. Kualitas pelayanan berupa Bukti Fisik (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Sidrap.
2. Kualitas Pelayanan berupa Keandalan (X2) dengan cara parsial berpengaruh positif serta signifikan pada kepuasan nasabah PT Bank Sulelbar Cabang Sidrap.
3. Kualitas Pelayanan berupa Daya Tanggap (X3) secara parsial berpengaruh positif serta signifikan pada kepuasan nasabah PT Bank Sulelbar Cabang Sidrap.
4. Kualitas Pelayanan berupa Jaminan (X4) dengan cara parsial berpengaruh positif serta signifikan pada kepuasan nasbah PT Bank Sulelbar Cabang Sidrap.
5. Kualitas Pelayanan berupa Empati (X5) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasbah pada PT Bank Sulelbar Cabang Sidrap.
6. Kualitas pelayanan berupa Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3) Jaminan (X4), serta Empati (X5). Secara simultan berpengaruh signifikan pada Kepuasan nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Sidrap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan(X)	X1.1	0,475	0.2006	Valid
	X1.2	0,370	0.2006	Valid
	X2.1	0,330	0.2006	Valid
	X2.2	0,535	0.2006	Valid
	X3.1	0,359	0.2006	Valid
	X3.2	0,291	0.2006	Valid
	X4.1	0,560	0.2006	Valid
	X4.2	0,473	0.2006	Valid
	X5.1	0,572	0.2006	Valid
	X5.2	0,609	0.2006	Valid
Kepuasan Nasabah(Y)	Y1.1	0,609	0.2006	Valid
	Y1.2	0,761	0.2006	Valid
	Y1.3	0,793	0.2006	Valid

Y1.4	0,602	0.2006	Valid
------	-------	--------	-------

Sumber:Hasil Output SPSS Versi 25

Berdasarkan pada tabel 1 di atas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan hasil yang valid dimana nilai hitung \geq rtabel (0.2006). Dengan demikian, hasil dari setiap item dari pernyataan mencakup seluruh variabel dianggap valid dan dapat digunakan untuk melakukan pengujian selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas

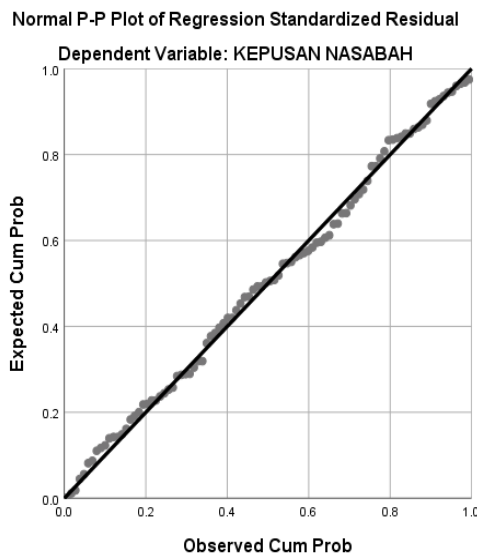
Tabel2.Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	<i>cronbach alpha</i>	<i>Role of Thumb</i>	Keterangan
X1	0,813	0,6	Reliabel
X2	0,683	0,6	Reliabel
X3	0,615	0,6	Reliabel
X4	0,667	0,6	Reliabel
X5	0,841	0,6	Reliabel
Y	0,624	0,6	Reliabel

Sumber:Hasil Output SPSS Versi 25

Berdasarkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa semua nilai statistik Alpha Cronbach \geq 0.6 yang dimana nilai Cronbach Alpha semua variabel Kualitas Pelayanan(X) > 0,6, sedangkan nilai Cronbach Alpha variabel Kepuasan Nasabah (Y) > 0.6 Dengan demikian, disimpulkan bahwa kuesioner pada variabel Kualitas Pelayanan(X) dan Kepuasan Nasabah (Y) reliabel.

Hasil Uji Normalitas



Gambar 1.Hasil Uji Normalitas

Sumber:Hasil Output SPSS Versi 25

Gambar 1.Hasil Uji Normalitas P-P. Plop of Regression Standardized Residual Uji normalitas residual dengan metode grafik, yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P-P Plot Of regression Standarized Residual. Sebagai dasar pengambilan keputusan, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebutlah normal. Berdasarkan pada gambar 1 dapat disimpulkan bahwa grafik normal P-P Plot Of regression Standarized Residual menunjukkan bahwa titik-titik menyebar sekitar baris dan mengikuti garis diagonal, berarti nilai residual terdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolieritas

Model		Colinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Bukti Fisik	992	1.009
	Kehandalan	909	1.100
	Daya Tanggap	939	1.065
	Jaminan	827	1.209
	Empati	858	1.165

Sumber:Hasil Output SPSS Versi 25

Dari tingkat akurasi lebih dari 95%, hasil pengujian menunjukkan tidak terdapat hubungan antar variabel independen karena nilai toleransi lebih besar akan 0,10. Selanjutnya, perhitungan Variance Inflation Factor (VIF) menghasilkan nilai kurang 10. Hingga, bisa dikatakan jika variabel didalam model regresi penelitian tidak menunjukkan adanya multikolinearitas.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Tabel 4. Hasil Uji Glejser

Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	.774	1.298		.596	.552
Bukti Fisik	.044	.060	.076	.738	.463
Kehandalan	.108	.089	.131	1.215	.228
Daya Tanggap	-.152	.098	-.165	-1.559	.122
Jaminan	-.014	.087	-.018	-.158	.875
Empati	.059	.064	.102	.916	.362

Sumber:Hasil Output SPSS Versi 25

Berdasarkan pada tabel 4 menunjukkan nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X) > 0.05. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Tabel 5 Pengujian Hipotesis

PENGARUH ANTAR VARIABEL	NILAI F HITUNG DAN T HITUNG	NILAI F TABEL DAN T TABEL(n-2)	NILAI SIG	ALPHA	KEPUTUSAN	KESIMPULAN
X1,X2,X3,X4,X5→Y	7.019	2,316	0,000	0,05	Positif dan signifikan	DITERIMA
X1→Y	2.123	1,661	0,036	0,05	Positif dan signifikan	DITERIMA
X2→Y	2.604	1,661	0,011	0,05	Positif dan signifikan	DITERIMA
X3→Y	-3.301	1,661	0,001	0,05	Negatif tetapi signifikan	DITOLAK
X4→Y	2.004	1,661	0,048	0,05	Positif dan signifikan	DITERIMA
X5→Y	2.049	1,661	0,043	0,05	Positif dan signifikan	DITERIMA

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis statistik diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hubungan positif dengan nilai thitung yang didapat $7.019 >$ dari T tabel 2.316 Sehingga dinyatakan bahwa kualitas pelayanan (X) secara simultan memiliki pengaruh positif signifikansi terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Sulselbar Cabang Sidrap. Sedangkan secara parsial semua variabel kualitas layanan menunjukkan nilai T hitung $>$ T tabel dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 hal ini menunjukkan bahwa semua variabel kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah penelitian ini sejalan dengan temuan (Fahmi Fahrezy et al. 2023), namun terdapat salah satu variabel kualitas layanan yang memiliki arah negatif namun signifikan. Kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator utama keberhasilan sebuah lembaga perbankan dalam menjalankan operasionalnya. PT. Bank Sulselbar Cabang Sidrap telah menjadi objek kajian untuk menganalisis sejauh mana dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabahnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis jalur terhadap lima dimensi dalam teori Servqual, yakni bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil temuan menunjukkan bahwa setiap dimensi memiliki pengaruh tersendiri terhadap kepuasan nasabah, baik secara individu maupun simultan.

Bukti Fisik dan Kepuasan Nasabah. Dimensi bukti fisik mencakup fasilitas bank, penampilan karyawan, serta peralatan yang digunakan dalam pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik dan nyaman fasilitas yang disediakan oleh bank, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Bukti fisik bukan sekadar pelengkap, tetapi elemen utama dalam menciptakan pengalaman layanan yang menyenangkan. (Tanjung and Rakhmawati 2021)

Kehandalan dan Kepuasan Nasabah. Kehandalan dalam layanan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai janji, juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Layanan yang konsisten, cepat, dan bebas kesalahan memberikan rasa percaya kepada nasabah. Keandalan yang baik memperkuat loyalitas dan reputasi bank, sekaligus mendorong pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan. (Lincia, dkk 2022)

Daya Tanggap dan Kepuasan Nasabah. Berbeda dari dimensi lainnya, daya tanggap menunjukkan pengaruh yang negatif namun signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara upaya tanggapan yang diberikan bank dan ekspektasi nasabah. Faktor seperti lambatnya respons terhadap keluhan atau ketidaktepatan dalam pelayanan berkontribusi pada persepsi negatif terhadap layanan yang diberikan. (Haris 2023)

Jaminan dan Kepuasan Nasabah. Jaminan, yang berkaitan dengan kepercayaan, keamanan, serta kompetensi karyawan dalam melayani, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nasabah merasa lebih nyaman dan percaya ketika bank mampu memberikan jaminan kualitas dalam setiap transaksi dan interaksi layanan. Jaminan ini penting dalam membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan nasabah. (Fisik et al. 2020)

Empati dan Kepuasan Nasabah. Empati dalam pelayanan – yaitu kemampuan bank untuk memahami dan peduli terhadap kebutuhan nasabah – juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Nasabah yang merasa diperhatikan dan diperlakukan secara personal cenderung memiliki tingkat kepuasan

lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan rekomendasi dari mulut ke mulut. (Fisik et al. 2020)

SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan analisis data dan temuan penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Sidrap adalah sebagai berikut: pertama, bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai T hitung $2,123 > 1,661$ T tabel. Kedua, kehandalan berpengaruh positif serta signifikan pada kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai T hitung $2,604 > 1,661$ T tabel. Ketiga, daya tanggap berpengaruh negatif serta signifikan pada kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai T hitung $-3,301 > 1,661$ T tabel. Keempat, jaminan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah secara parsial nilai T hitung $2,004 > 1,661$ T tabel. Kelima, empati berpengaruh positif serta signifikan kepuasan nasabah secara parsial dengan nilai T hitung $2,049 > 1,661$ T tabel. Terakhir, dengan nilai F hitung $7.019 > 2.316$ F tabel, bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati semuanya secara signifikan dan positif memengaruhi kepuasan nasabah secara Simultan.

Referensi :

- Adela, Melfi. 2020. "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1.
- Andriyani, Meli and Riski Ardianto. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank." *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 1(02):133-40.
- Fahmi Fahrezy, Ahmad, Galuh Candra Kirana Jaeby Early, Miskia Musa'ad, and Ziyadatur Risqiyah. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT X." *Jurnal Ilmu Multidisplin* 1(4):741-53.
- Fisik, Pengaruh Bukti, Daya Tanggap, Jaminan Dan, Empati Terhadap, and Kepuasan Bumdes. 2020. "Business and Accounting Education Journal." 1(2):170-80.
- Haris, Abdul. 2023. "Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Economics and Digital Business* 4(2):334-48.
- Hamzah, Zulfadli. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." 4(1):19-39.
- Lincincia, Brigitha, Kaengke Tinneke, and M. Tumbel. 2022. "Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli." *Jurnal Productivity* 3(3):271-78.
- Monica, Chintia and Doni Marlius. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Muaralabuh." *Jurnal Pundi* 7(1):53.
- Sudaryana, B., D. E. A., Ak, M., Agusiady, H. R., & SE, M. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- Tanjung, Setianing and Rakhmawati. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang, Penelitian Pada Tahun 2019)."

Zulkifly, Zulfina Arizky, Nurdin Brasit, Muhammad Sabranjamil Alhaqqi, and Sherry Adelia. 2022. "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking Dengan Pendekatan Metode E-Servqual." *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)* 19(1):61-79.