



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 1461-1470

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Pengalaman Untuk Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Nuruddin Mahmud^{1✉}, Apriyanti², Akhmad Nurrofi³

(1) (3) STIE Anindyaguna Semarang, (2) Universitas PGRI Madiun

Email: nurudinmahmud@stieanindyaguna.ac.id^{1✉}

Abstrak

Dalam penelitian yang pastinya ada beberapa tujuan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ketiga variable dalam penelitian ini mempunyai pengaruh atau tidak, ketiga variable itu 1). Kualitas Pelayanan. (X_1), Kepercayaan (X_2), Pengalaman nasabah (X_3) Kepada kepuasan nasabah Metode penelitian yang digunakan menggunakan teknik *pusposive sampling*. Respondent yang dibutuhkan dalam penelitian ini membutuhkan 100 responden untuk pengambilan sampel dengan mengisi kuisisioner. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan nasabah, kepercayaan berpengaruh pada kepuasan nasabah. Namun, kepuasan nasababhtidak dipengaruhi oleh pengalaman. Ketiga *variable* berpengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci : *Kuwalitas Pelayanan, Kepercayaan, Pengalaman Dan Kepuasan Nasabah.*

Abstract

This research aims to examine the influence of trust, service quality, and experience on customer satisfaction. The method used to take samples is purposive sampling method. This research requires 100 respondents for sampling by filling out a questionnaire. The results of this research are that Customer satisfaction is influenced by service quality and trust. However, customer satisfaction is not affected by experience. The Three variables have a positive and significant effect.

Keywords : *Service Quality, Trust, experience, and Customer Satisfaction,*

PENDAHULUAN

Perbankan Indonesia berkembang dengan sangat cepat, dinamis, dan modern. Perkembangan ini mencakup variasi produk perbankan serta mengutamakan keinginan nasabah dan masyarakat yang berkeinginan untuk bergabung. Perkembangannya sangat cepat ini semakin mendominasi pertumbuhan bisnis dan ekonomi Negara. Di lingkungan perbankan yang sangat kompetitif, perbankan harus mengembangkan strategi pertahanan untuk mencegah kehilangan pelanggan karena perubahan permintaan pelanggan, kemajuan teknologi, dan persaingan antara bank dan perusahaan keuangan nonbank lainnya. Kepercayaan masyarakat adalah kunci utama untuk berkembangnya dunia perbankan, begitu juga pelayanan yang prima yang harus diberikan kepada masyarakat sehingga bisa menjadi pengalaman nasabah dalam bergabung di dunia perbankan.

Kualitas Layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat Kolter dan Keller (2016), Kepercayaan konsumen adalah Kepercayaan konsumen sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang di buat oleh konsumen tentang objek , atribut, dan manfaatnya. Mowen & Minur (2013). Pengalaman dapat digambarkan sebagai penilaian kognitif dan efektif pelanggan dari semua pertemuan langsung dan tidak langsung dengan perusahaan tersebut. Klaus & Maklan (2013).

Research gap dalam penelitian juga digunakan, *research gap* yaitu masih terdapat perbedaan hasil penelitian dari peneliti peneliti sebelumnya yang tampak pada tabel berikut :

Tabel 1. *Research gap*

No	Variabel	Berpengaruh	Tidak berpengaruh
1	Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Nasabah	Pratomo, (2023)	Wicaksono dkk, (2022)
2	Kepercayaan, terhadap Kepuasan Nasabah	Nurul Hamdi, (2023)	Edbert Juan. (2023), Cynthia Lovitasari, (2023).
3	Pengalaman, terhadap Kepuasan Nasabah	Ajininggar, (2023)	Novia Jelita Gomi. (2021)

Kualitas pelayanan, kepercayaan serta pengalaman bisa dikatakan sebagai faktor pendukung suatu keberhasilan suatu organisasi, karena ketiga hal tersebut merupakan pokok kunci utama yang telah dirasakan oleh pelanggan, nasabah, setelah menggunakan produk tersebut.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan subyek penelitian yang dipergunakan untuk mengumpulkan data yang selanjutnya di olah melalui SPSS, Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai karakteristik dan sifat yang berbeda-beda. Sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik Purposive sampling. Purposive sampling yang merupakan teknik pengambilan berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria tersebut antara lain :

1. Nasabah Bank tempat Penelitian yang berusia 23 tahun lebih.
2. Menggunakan tabungan lebih dari 2 kali dalam rekening
3. Saldo akhir minimal 2.000.000,- lebih.

Teknik Analisa Data

Uji Kevalidtan

Pengujian kevalidtan adalah kekuatan indikator-indikator dalam mengukur keakuratan sebuah pernyataan atau pertanyaan. Hal itu mewujudkan bahwa konsep telah dibangun tersebut benar-benar valid. Pengujian yang melibatkan para ahli (ahli pemasaran, ahli statistic) dan pihak yang berkompeten (calon responden) untuk memberi komentar dan saran terhadap indikator yang dijabarkan untuk memberi komentar dan saran terhadap indikator yang dijabarkan dalam item pertanyaan. Sugiono (2018).

Pengujian Reabilitas

Dalam pengujian ini terdapat berbagai macam teknik reabilitas yang termasuk dalam proses konsistensiseperti Kunder-Richardson 21, belah dua (split-half). Penelitian ini menggunakan teknik Cronbach"s Alpha dengan ketentuan data-data dari penelitian dapat dinyatakan reliable apabila nilai koefisien alpha berada pada pengukuran reliabilitas > 0.70. Ghozali.(2016)

Analisis Regresii Linier Berganda

Model analisis Regresii berganda akan digunakan dalam menganalisa permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + e$$

Alat Pengujian Hipotesis

Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Pengujian Parsial di gunakan dalam pengujian secara individu yaitu variabel independent yang mempunyai pengaruh dengan variabel dependent secara individu. Pengkajian ini

dilakukan secara persial atau individu dengan menggunakan uji t statistik pada masing-masing variabel bebas. Dengan tingkat kepercayaan tertentu. Bawono (2006).

Pengujian Kelayakan ModelQ(Uji F)

Pengujian Kelayakan Model dapat digunakan untuk mengetahui apakah penelitian yang dijalankan bisa atau layak untuk di lanjutkan atau tidak. Penelitian bisa dilanjutkan apa bila nilai $F_{hitung} > \text{Nilai } F_{tabel}$ dan angka signifikansi $< 0.05\%$, maka penellitian ini layak untuk dilanjutkan. Koefisiensi Determinasii (R^2).

Koefiensi determinansi (R2) dapat digunakan untuk mengetahuii sebesarapa (%) bisa mempengaruhi variable independent yang2akan digunakan untuk mengetahui penelitian ini berpengaruhnya terhadap variable dependet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kuantitatif

Uji Validitas

Berdasarkan alat bantu program SPSS Versi 25.00 uji validitas telah diperoleh hasilnya, dimana semua pertanyaan atau pernyataan bersumber dari indikator untuk mengukur beberapa variabel diantaranya adalah kualitas melayani, kepercayaan, serta pengalaman, nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga indicator tersebut bisa dikatakan valid karena nilai $r_{hitung} > \text{Nilai } r_{tabel}$.

Pengujian Reliabilitas

Berdasarkan Output SPSS. 25.00 adalah sebagai berikut ; variabel X1. Kualitas pelayanan dengan nilai r alpha 0,785, Variabel X2 Kepercayaan dengan nilai r alpha 0,610, Variabel X3 Pengalaman nasabah dengan nilai Alpha 0,838. Bedarsarkan nilai alpha semua variabel diatas $> 0,6$. Maka pengujian reliabilitas semua variabel dapat dikatakan reliabel.

Pengujian Asumsi3Klasik

Pengujian Normalitass



Gambar Pengujian Normalitas

Berdasarkan gambar grafik dapat dilihat untuk penyebaran plot-Plot berada di Sekujur atau sepanjang garis yang telah terlihat semua plot berdekatan di sepanjang garis yang ada. maka data dikatakan berdistribusi normal.

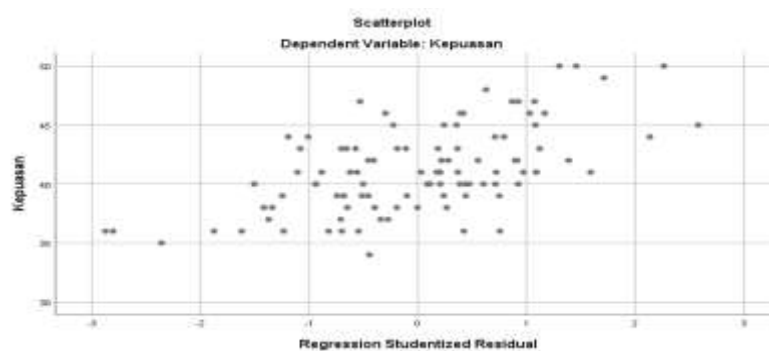
Uji Multikoloniaritas

Multikoloniaritas

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.588	1.699
.460	2.172
.328	3.050

Berdasarkan hasil yang terlihat dalam tabel tersebut diatas, dapat dilihat bahwa variable kualitas pelayanan, variabel kepercayaan, variable pengalaman dapat dikatakan mempunyai hubungan yang sempurna karena nilai VIF lebih kecil dari 10 dan Toleran lebih besar dari 0.1.

Pengujian Heteroskedasitas



Gambar Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang tegambar pada grafik, bisa terdeteksi bahwa gambar tesebut tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga tidak terjadi Heteteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi Linier berganda dapat digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat :

Tabel Regresi Linier Berganda.

		Coefficients ^a				
		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
		Std.				
Model		B	Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.620	3.015		.537	.592
	Kualitas Pelayanan	.431	.072	.460	5.970	.000
	Kepercayaan	.488	.121	.350	4.016	.000
	Pengalaman	.146	.096	.158	1.526	.130

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil output dari SPSS dapat di lihat tabel diatas ;

$$Y = 0.460.X1 + 0.350.X2 + 0,158.X3. + e$$

Hasil tersebut dapat memberi pengertian bahwa :

Variabel Kualitas pelayanan : bila koefisiensi regresi linier Berganda X1 (Kualitas Pelayanan) dapat diartikan bahwa apabila kualitas pelayanan semakin tinggi maka keputusan nasabah meningkat dari sebelumnya dan jika dinaikan dari 1 satuan maka kepuasan nasabah menjadi naik 0.460..

Variable Kepercayaan : bila koefisiensi regresi linier berganda X2 (Kepercayaan nasabah) dapat diartikan bahwa apabila kepercayaan nasabah meningkat dengan begitu kepuasan nasabah atau masyarakat meningkat. Serta apabila dinaikkan 1 satuan maka kepuasan nasabah menjadi naik 0.350.

Variable Pengalaman nasabah : bila koefisien regresi X3 positif mempunyai arti bahwa apabila pengalaman nasabah itu baik maka kepuasan nasabah akan meningkat, dan jika pengalaman nasabah itu naikan dari satu satuan dengan begitu kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan 0.158.

Pengujian secara Individu Per Variabel (Uji t)

Variabel Kualitas Pelayanan (X1) setelah dianalisis terbukti secara Individu dan biasa mempunyai arti secara parsial ada pengaruh pada kepuasan2nasabah dengan perolehan t_{hitung} 0.5970.> t_{tabel} 1.667. Sehingga dapat dikatakan bahwa Variable Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikansi kepada kepuasan semua nasabah.

Variabel Kepercayaan (X_2) setelah dianalisis terbukti secara individu yang mempunyai arti parsial ada pengaruh pada kepuasan nasabah dengan perolehan $t_{hitung} 0.4016 > t_{tabel} 1.667$. Sehingga dapat dikatakan bahwa variable Kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikansi terhadap variable kepuasan nasabah.

Variable Pengalamam nasabah (X_3) setelah dianalisis terbukti secara parsial tidak mempunyai pengaruh pada kepuasan kerja dengan nilai perolehan $t_{hitung} 0.1526 < t_{tabel} 1.667$. Dengan demikian variable pengalaman kerja tidak berpengaruh positif serta tidak signifikansi terhadap variabel kepuasan nasabah.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Table Anova Pengujian F (Uji Kelayakan Model)

ANOVA ^a						
Modele		Sum of Squareis	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressieon	860.871	3	286.957	63.093	.000 ^b
	Residual	441.169	97	4.548		
	Total	1302.040	100			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Pengalaman, Kualitas Pelayanan, kepercayaan

Berdasarkan anilisis menggunakan alat bantu SPSS di peroleh F_{hitung} sebesar 63.093 dengan angka signifikansi 0.05 F_{tabel} sebesar 3.09 atau disignifikansi $0,000 < 0.05$ mempunyai arti bahwa ada pengaruh Kuwalitas pelayanan, kepercayaan serta pengalaman kerja secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan nasabah.

Pengujian R2 (Determinasi)

Nilai Koefisien determinasi dari hasil output SPPSS adalah 0.651 telah membuktikan bahwa secara bersama-sama variable Kuwalitas pelayanan., Kepercayaan serta Pengalaman Nasabah berpengaruh kepada variabel Kepuasan nasabah. Senilai 0.651 (65.1%). Dan yang kekurangannya di pengaruhi varibel atau faktor lain sebesar 34.3%, kecuali dalam penelitian ini.

Pembahasan

Ada dampaknya kualitas pelayanan kepada nsabah.

Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sehingga perbankan harus betul-betul memberikan pelayanan yang lebih berkualitas lagi agaar nasabah lebih menjadi puas dalam proses menjadi nasabah pada Bank dalam penelitian ini. Berdasarkan

kuantitatif kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dengan angka pembuktian $t_{hitung} 0.970 < t_{hitung} 1.667$ dengan angka signifikansi $0.000 < 0.05$. dengan terbuktinya kepuasan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan maka sebagai bank harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada calon nasabah, masyarakat dan mempertahankan nasabah agar menjadi nasabah selama-lamanya.

Ada dampaknya Variabel Kepercayaan kepada kepuasan nasabah.

Kepercayaan nasabah berdampak kepada kepuasan nasabah sehingga kalau kepercayaan nasabah kepada lembaga keuangan maka nasabah sudah tidak akan berminat lagi untuk menjadi nasabah, sehingga nasabah pada suatu lembaga akan berkurang, berkurangnya nasabah akan mengakibatkan menurunnya jumlah nasabah, dengan berkurangnya jumlah nasabah maka akan menurun juga jumlah pendapatan bank tersebut. Berdasarkan data kuantitatif terbuti nilai $t_{hitung} 0.4016 > t_{tabel} 1.667$ dengan angka signifikan $0.000 < 0.04$. Dengan terbuktinya kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh kepercayaan nasabah maka sebagai lembaga keuangan harus menjadikan nasabah bisa percaya kepada nasabah semaksimal mungkin.

Tidak Ada dapaknya Variabel Pengalaman terhadap Kepuasan nasabah.

Pengalaman nasabah tidak berdampak kepada kepuasan nasabah dikarenakan nasabah tidak peduli dengan pengalaman-pengalaman yang dialami pada waktu menjadi nasabah, karena nasabah sudah merasakan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah, maupun kepada calon nasabah yang berkeinginan untuk menjadi nasabah. Colon nasabah mengetahui pengalaman-pengalaman berasal dari teman, sahabat, kakak, saudara, Bapak, Ibu. Dan lain-lain. Berdasarkan data kuantitatif terbukti nilai $t_{hitung} 1.526 < t_{tabel} 1.667$. dengan angka signifikansi $0.130 > 0.05$. Dengan terbuktinya angka thitung dan ttabel maka pengalaman tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada Sub Pembahasan2 yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan serta Pengalaman untuk mempengaruhi Kepuasan nasabah-nasabah dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada dampaknya Kualitas pelayanan kepada kepuasan yang telah dialami oleh nasabah, sehingga dari pihak bank perlu lebih meningkatkan sistem pelayanan agar lebih prima lagi, dengan adanya peningkatan pelayanan diharapkan kepuasan yang dialami nasabah akan

meningkat, seperti halnya perlu ditingkatkan sistim pelayanan fisik contohnya diperluas tempat parkir, Jaga kebersihan Toilet, Tempat ibadah selalu dalam keadaan bersih, jemput bola Angsuran, Pembuatan rekening secara digital, suasana ruangan nyaman, ruangan selalu dalam keadaan bersih.

2. Ada dampaknya kepercayaan nasabah-nasabah kepada kepuasan pada waktu menjadi nasabah. Kepercayaan yang diberikan nasabah kepada lembaga keuangan dapat menjadikan nasabah untuk menggunakan perbankan tersebut untuk digunakan sebagai Mitra kerja dalam menjalankan usaha, kerana dengan rekan kerja Bank yang sudah di percaya akan membawa manfaat bagi nasabah dan perbankan itu sendiri.
3. Ada tidak dampaknya Pengalaman nasabah kepada kepuasan kerja terhadap kepuasan nasabah. Walaupun pengalaman nasabah selama menjadi nasabah itu baik atau buruk tidak ada pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Karena nasabah sudah percaya kalau kualitas pelayanan nasabah sangat prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajininggar, Rizdwi Dinaristya & Budiarti Lina, 2023, Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maxpress Coin Laundry Malang, E-ISSN: 2407-5523 ISSN: 2407-3741. Jurnal Aplikasi Bisnis Volume : 9 Nomor:1, Juni 2023
- Arikunto, S. (2019). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bawono, Anton, 2006, Multivariate Analisis dengan SPSS, Salatiga : STAIN Salatiga Press
- Cynthia Lovitasari, (2023) Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Kota Surabaya. Vol.4 No.3 Agustus 2023. Vol.4 No.3 Agustus 2023 669. ISSN 2722-9475 (Cetak) Jurnal Inovasi Penelitian. ISSN 2722-9467 (Online)
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdi. Nurul, Hayati, Annur Fitri (2023) Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Layanan Produk BRILink Pada BRI Unit Selayo. SSN: 2614-6754 (print), ISSN: 2614-3097(online) Halaman 3854-3860 Volume 7 Nomor 2 Tahun 2023
- Juan. Edbert & Indrawati Lilik. (2023) Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran

Menggunakan Qris. K&K_JURNAL MANAJEMEN, VOL. 2, NO. 1, FEBRUARI 2023ISSN 2808-4667

- Klaus, P., & Maklan, S. (2013). Towards a better measure of customer experience. *International Journal of Market Research*, 55(2), 227–246. <https://doi.org/10.2501/IJMR-2013-021>
- Kotler dan Keller. (2016). *Marketing Management, 16th edition, person Education, Inc.*
- Mowen, John C. Dan Michael Minor, (2023) *Perilaku Komsumen*. Jilid 1, Edisi Kelima, Jakarta Erlangga.
- Novia Jelita Gomoi. *at. al.* (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsmen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Productivity*, Vol. 2 No. 6, 2021 - e-ISSN. 2723-0112.
- Novita, Gomoi. Jelita. *et. al* (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsmen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Productivity*, Vol. 2 No. 6, 2021e-ISSN. 2723-0112
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Wahyu, Annasrulloh, Pratomo & Muhammad (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Cuci Mobil C&R Tulungagung Periode April – Mei 2022. Volume 2, Nomor 1, Januari 2023.. Homepage: ejournal.45mataram.ac.id/index.php/economina. JURNAL ECONOMINA
- Wicaksono At Al. (2022) Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang, *Value Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan Dan Bisnis* E-ISSN 2723-6951 Vol. 2 No. 2 Bulan Oktober 2021-Maret 2022.