

PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK SUMUT KANTOR CABANG PEMBANTU USU

Immanuel Edy Suranta Sebayang
Dosen Politeknik Mandiri Bina Prestasi

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Service Excellence terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu USU”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh service excellence terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Pembantu USU. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang berupa kuesioner. Populasi sebanyak 12.383 orang dan sampel dari kuisisioner adalah sebanyak 99 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis deskriptif, uji analisis regresi Linier Sederhana, uji hipotesis melalui uji-t, uji F dan uji koefisien determinasi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel service excellence secara parsial menunjukkan t-hitung (8,673) > t-tabel (1,6607) yang berarti variabel Service excellence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Analisis koefisien determinasi dilihat dari nilai R Square sebesar 0,437 yang berarti Kepuasan Nasabah Pada PT Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu USU dapat dipenuhi oleh service excellence sebesar 43,7 %. Sedangkan sisanya 56,3 % dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Service Excellence, Kepuasan Nasabah*

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu tolak ukur penting dalam menentukan keberhasilan pembangunan ekonomi. Dimana pertumbuhan ekonomi menggambarkan suatu dampak nyata dari kebijakan pembangunan yang dilaksanakan. Pertumbuhan ekonomi berkaitan erat dengan proses peningkatan produksi barang dan jasa dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Perkembangan ekonomi dunia membuat persaingan usaha semakin ketat. Setiap orang saling bersaing untuk keluar dari persaingan yang sulit, tidak terkecuali orang-orang yang bergerak didunia bisnis.

Pelayanan Prima (*service excellence*) adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, *service excellence* merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah di tentukan (Rangkuti, 2017:49). *Service Excellence* mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Bank merupakan salah satu lembaga yang menawarkan jasa pelayanan, bank juga harus

memberikan pelayanan yang terbaik agar memberikan rasa puas terhadap nasabah dan agar bank tersebut menjadi kepercayaan nasabah. Nasabah yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh bank akan lebih loyal terhadap bank tersebut.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Kotler dalam Jurnal Khaerunnisa (2013:50) menyatakan bahwa jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank tidak hanya sekedar sikap dan tingkahlaku para karyawan dalam menghadapi nasabah, tetapi juga harus memberikan pelayanan prima yang sebagai usaha untuk mencapai kepuasan nasabah dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima atau *service excellence*.

Khaerunnisa (2013), menyatakan bahwa pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah memiliki hubungan yang sangat kuat.

Perumusan Masalah

Pelayanan *Customer Service* di PT Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu USU terlihat adanya kekurangsesuaian penerapan Standar Operasional Prosedur yang sudah sesuai dengan *service excellence* terhadap penerapan praktek langsung oleh *Customer Service* dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Seharusnya dengan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank nasabah tidak lagi mengalami

kekecewaan tetapi sudah seharusnya menerima *service excellence* dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Berdasarkan masalah tersebut maka pertanyaan penelitian pada penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu USU”.

2. KERANGKA DASAR TEORI

Pengertian Bank

Menurut UU RI No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. “Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan” (Ismail, 2010: 4).

Menurut Kasmir (2015:3-4), “Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya”. Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatannya adalah:

1. Menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan
2. Menyalurkan dana (*lending*) ke masyarakat
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya

Service Excellence

Pelayanan Prima (*service excellence*) adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan (Rangkuti 2017:49).

Dimensi Pelayanan Prima

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah (2018:63), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. *Reliability* (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Aspek-aspek *Service Excellence*

Menurut Rangkuti (2017:50), aspek-aspek *service excellence*/pelayanan prima berdasarkan konsep A6 antara lain:

1. Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima.
2. Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
3. Penampilan (*Appearance*); berupa fisik saja atau nonfisik yang mampu merefleksikan diri dan kredibilitas orang tersebut kepada pihak lain.
4. Perhatian (*Attention*) artinya kepedulian penuh terhadap nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian dan kebutuhan serta keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Tindakan (*Action*) adalah kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
6. Tanggungjawab (*Accountability*) adalah suatu sikap dan keberpihakan kepada nasabah sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Unsur-unsur *Service Excellence*

Menurut Tjiptono (2008: 58) pelayanan prima terdiri dari empat unsur pokok, antara lain:

1. Kecepatan pelayanan adalah keterkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Ketepatan pelayanan terkait dengan rehabilitasi pelayanan dan bebas kesalahan.
3. Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal. Citra pelayanan perusahaan sangat ditentukan oleh orang-orang yang diperusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.

4. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, ruang tunggu, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain sebagainya.

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh perusahaan dalam melaksanakan *service excellence* (Rahmayanti, 2013:20), yaitu:

1. Meningkatkan citra perusahaan
2. Merupakan promosi bank
3. Menciptakan kesan pertama yang baik
4. Meningkatkan daya saing perusahaan
5. Meningkatkan laba dalam jangka panjang

Menurut Kotler dan Keller dalam Priansa (2017:196) “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”. Rangkuti (2017:79) menambahkan bahwa “kepuasan pelanggan/nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya”.

Menurut Lupiyoadi dalam Rangkuti (2017:311) dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen/nasabah, terdapat 5 faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas pelayanan baik
2. Kualitas produk baik
3. Nilai emosional
4. Harga yang baik
5. Tanpa biaya tambahan

Menurut teori Kottler dalam Suwardi (2011:56), menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Indikator Kepuasan konsumen dapat dilihat dari:

1. *Re-purchase*: membeli kembali.
2. Menciptakan *Word-of-Mouth*.
3. Dengan menciptakan citra merk: Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing .
4. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama: membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

3 Metode Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini dilakukan di PT Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu USU. Kegiatan penelitian ini membutuhkan waktu kurang lebih 5 bulan yaitu April – Agustus 2018.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan, deposito dan giro PT Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu USU yang berjumlah 12.383 orang .

Jenis sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel secara acak. Teknik pengambilan sampel secara acak digunakan dengan sampel acak sederhana (*simple random sampling*).

Pengambilan sampel secara acak sederhana adalah proses memilih satuan sampling sedemikian rupa sehingga setiap satuan sampling dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih kedalam sampel. Pengambilan sampel ini dapat dilakukan dengan cara undian ataupun dengan tabel random (Sanusi, 2011:89)

Dalam Penelitian ini yang menjadi sampel adalah nasabah PT Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu USU.

Dalam menentukan sampel dalam penelitian ini Penulis menggunakan rumus Slovin yaitu:

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sample

1 = Angka konstan

Maka jumlah penentuan sampel dapat dilakukan melalui perhitungan berikut ini:

$$n = \frac{12383}{1 + 12383 (0,10)^2}$$

n = 99,20 atau dibulatkan menjadi 99 responden

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif yang dikuantitatifkan, yakni data yang berasal dari respon, tetapi dikuantifikasi dengan cara memberikan skor (Sanusi, 2011:104). Pemberian skor menggunakan skala likert. Data dalam penelitian ini adalah jawaban dari hasil kuisioner yang telah disebarkan dan diisi nasabah PT Bank SUMUT KCP USU.

Adapun sumber data yang digunakan Penulis dalam penelitian ini adalah Data Primer dan Data Sekunder

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan berisi pernyataan tentang *Service Excellence* yang di berikan oleh *customer service* PT Bank SUMUT KCP USU. Dalam penelitian ini kuesioner akan diberikan kepada sebagian nasabah tabungan, giro dan deposito PT Bank

SUMUT Kantor Cabang Pembantu USU yang berjumlah 99 orang.

Teknik Analisis Data

Untuk memastikan apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya, maka digunakan dua macam pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mendapatkan data yang valid. Valid diartikan bahwa instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2014:121). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014:173). Kriteria pengujian reliabilitas yaitu, jika nilai koefisien alpha (*Cronbach's Alpha*) $> 0,6$ maka instrumen dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya dan jika nilai koefisien alpha (*Cronbach's Alpha*) $< 0,6$ maka instrumen dinyatakan tidak reliabel atau tidak dapat dipercaya.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk melihat atau menguji suatu model yang termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Berikut adalah jenis uji asumsi klasik untuk regresi linier sederhana:

Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Test*. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ (Ghozali, 2011:160).

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual suatu pengamatan kepengamatan lain. Jika *varians* dari residual atau dari suatu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika *varians* berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Salah satu

cara yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *Scatterplot*. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y (Ghozali, 2011:139).

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2011:105) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Adanya multikolinearitas dapat dilihat dari *tolerance value* tidak lebih dari 1 atau nilai *variance inflation factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.

Regresi Linier Sederhana

Regesi linear berganda pada penelitian ini dinyatakan dalam persamaan matematika sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah Tabungan, Giro dan Deposito PT Bank SUMUT KCP USU

a = Konstanta

X = *Service Excellence (Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty)*

b = Koefisien regresi

e = Variabel Pengganggu

Pengolahan data yang dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara kuantitatif dari beberapa kejadian atau variabel (X) terhadap kejadian lainnya, serta dipakai untuk meramalkan kejadian lainnya (Y) tersebut. Ada 5 dimensi kualitas pelayanan untuk menganalisa *Service Excellence* (Pelayanan Prima) (X) yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty* yang disebut "Variabel bebas". Sedangkan variabel lainnya yang merupakan Kepuasan Nasabah Tabungan, Giro dan Deposito PT Bank SUMUT KCP USU (Y) yang akan diramalkan dinamakan "Variabel terikat". Untuk membentuk hubungan antara variabel (X) dan variabel (Y) digunakan analisa regresi linier sederhana tersebut.

Koefisien Korelasi

Fungsi utama dari analisa korelasi adalah untuk menentukan seberapa erat hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Ukuran yang menyatakan keeratan hubungan tersebut adalah koefisien korelasi atau sering disebut dengan korelasi Pearson (*Pearson Product moment*).

Besarnya nilai korelasi menunjukkan kuat atau lemahnya hubungan kedua variabel. kriteria angka penilaian korelasi tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Ketentuan Koefisien Korelasi

| Koefisien Korelasi | Keeratan Hubungan |
|--------------------|-------------------|
| 0,00-0,20 | Dapat diabaikan |
| 0,20-0,40 | Lemah |
| 0,40-0,70 | Sedang |
| 0,70-0,90 | Kuat |
| 0,90-1,00 | Sangat Kuat |

Koefisien Determinan (R^2)

Dalam penelitian ini koefisien determinan digunakan untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh variabel (X) *service excellence* terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Uji Parsial (Uji t)

Uji signifikansi secara parsial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Nilai yang digunakan untuk melakukan pengujian adalah nilai t hitung yang diperoleh dari rumus. Langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$$H_0 : b = 0$$

$$H_1 : b \neq 0$$

2. Menghitung nilai t dengan menggunakan rumus $t = \frac{bf}{sbr}$

3. Membandingkan nilai thitung dengan nilai ttabel yang tersedia pada taraf nyata tertentu, misalnya 1%; $df; (\alpha/2; n-(k+1))$.

4. Mengambil keputusan dengan kriteria berikut. (Gunakan salah satu kriteria). Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$; maka H_0 diterima
jika $t_{hitung} > t_{tabel}$; maka H_0 ditolak

Uji f

Uji F dikenal dengan Uji serentak atau uji Model/Uji Anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik/signifikan atau tidak baik/non signifikan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Budaya Kerja pada PT Bank SUMUT

Budaya Perusahaan atau yang sering dikenal dengan nama Motto dari PT Bank SUMUT adalah "Memberikan Pelayanan TERBAIK".

Makna dari kata **TERBAIK** yaitu:

Terpercaya
Energik
Ramah
Bersahabat
Aman
Integritas Tinggi
Komitmen

Hasil Pengumpulan Data

Setelah kuisisioner disebar ke 99 responden dan diisi oleh responden dan diisi oleh responden kemudian diperoleh hasil pengumpulan data responden sebagai berikut:

Tabel 4.1. Tabel Hasil Kuesioner Variabel Service Excellence (X) Berwujud (Tangibles)

| No. | Pernyataan | Nilai | | | | |
|-----|--|-------|----|----|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| | Berwujud (Tangibles) | | | | | |
| 1 | Customer service PT Bank SUMUT KCP USU berpenampilan sopan dan rapi | 59 | 38 | 1 | - | - |
| 2 | Ruang pelayanan Customer service PT Bank SUMUT KCP USU bersih dan nyaman | 32 | 60 | 7 | - | - |
| 3 | PT Bank SUMUT KCP USU menyediakan beberapa peralatan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, contoh ATM. | 27 | 62 | 8 | 1 | 1 |
| 4 | Customer service PT Bank SUMUT KCP USU menunjukkan sikap disiplin dalam melakukan pelayanan | 43 | 50 | 6 | - | - |
| 5 | Nasabah PT Bank SUMUT KCP USU mendapatkan akses yang lebih mudah dalam permohonan pelayanan | 20 | 40 | 28 | 8 | - |
| 6 | PT Bank SUMUT KCP USU memiliki peralatan perbankan yang modern. | 41 | 51 | 7 | - | - |

Tabel 4.2. Tabel Hasil Kuesioner Variabel Service Excellence (X) Kehandalan (Reliability)

| No. | Pernyataan | Nilai | | | | |
|-----|--|-------|----|----|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| | Kehandalan (Reliability) | | | | | |
| 1. | Karyawan PT Bank SUMUT KCP USU melayani sesuai dengan SOP | 53 | 44 | 2 | - | - |
| 2. | Customer Service PT Bank SUMUT KCP USU menjawab pertanyaan-pertanyaan saya dengan cermat dan cepat | 52 | 44 | 3 | - | - |
| 3. | Customer Service mampu menggunakan alat bantu dalam melayani nasabah | 42 | 44 | 3 | - | - |
| 4 | Customer Service ahli dalam menggunakan alat bantu dalam melayani nasabah | 31 | 35 | 28 | 5 | - |

Tabel 4.3. Tabel Hasil Kuesioner Variabel Service Excellence (X) Ketanggapan (Responsivness)

| No. | Pernyataan | Nilai | | | | |
|-----|--|-------|----|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Customer service mampu membangun komunikasi yang baik agar nasabah senang | 42 | 49 | 8 | - | - |
| 2. | Customer service mampu melakukan pelayanan dengan cepat sesuai harapan nasabah | 44 | 49 | 6 | - | - |
| 3. | Customer service memberikan pelayanan dengan tepat sesuai harapan nasabah | 57 | 36 | 5 | - | - |
| 4. | Customer service cermat dalam melayani nasabah | 54 | 36 | 6 | 3 | - |
| 5. | Customer service melayani nasabah dengan waktu yang singkat dan cepat | 59 | 36 | 4 | - | - |
| 6. | Customer Service PT Bank SUMUT KCP USU merespon segala keluhan nasabah. | 38 | 56 | 5 | - | - |

Tabel 4.5. Tabel Hasil Kuesioner Variabel Service Excellence (X) Empati (Emphaty)

| No. | Pernyataan | Nilai | | | | |
|-----|--|-------|----|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Sikap Customer service PT Bank SUMUT KCP USU lebih mementingkan dan mendahulukan kepentingan nasabah | 36 | 56 | 7 | - | - |
| 2. | Customer service PT Bank SUMUT KCP USU bersikap ramah dalam memberikan pelayanan. | 52 | 44 | 3 | - | - |
| 3. | Customer service PT Bank SUMUT KCP USU dengan sopan santun dalam memberikan pelayanan. | 43 | 48 | 8 | - | - |
| 4. | Customer service PT Bank SUMUT KCP USU menghargai setiap nasabah dan tidak membedakan nasabah. | 41 | 51 | 7 | - | - |
| 5. | Customer service PT Bank SUMUT KCP USU menghargai setiap nasabah dalam memberikan pelayanan | 46 | 45 | 7 | 1 | - |

Tabel 4.6. Tabel Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No | Pernyataan | Nilai | | | | |
|----|---|-------|----|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Saya akan menggunakan produk yang ditawarkan oleh PT Bank SUMUT KCP USU | 50 | 41 | 7 | 1 | - |
| 2. | Saya menceritakan kepada orang lain produk dan pelayanan baik yang diberikan Customer Service PT Bank SUMUT KCP USU | 47 | 48 | 4 | - | - |
| 3. | Saya tertarik dengan produk dan pelayanan serta iklan yang | 43 | 49 | 7 | - | - |

| | | | | | | |
|---|--|----|----|---|---|---|
| | sitawarkan bank lain | | | | | |
| 4 | Saya memiliki lebih dari satu jenis produk yang ditawarkan PT Bank SUMUT KCP USU | 56 | 38 | 5 | - | - |

Tabel 4.6. Tabel Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No | Pernyataan | Nilai | | | | |
|----|---|-------|----|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| | Berwujud (Tangibles) | | | | | |
| 1. | Saya akan menggunakan produk yang ditawarkan oleh PT Bank SUMUT KCP USU | 50 | 41 | 7 | 1 | - |
| 2. | Saya menceritakan kepada orang lain produk dan pelayanan baik yang diberikan Customer Service PT Bank SUMUT KCP USU | 47 | 48 | 4 | - | - |
| 3. | Saya tertarik dengan produk dan pelayanan serta iklan yang ditawarkan bank lain | 43 | 49 | 7 | - | - |
| 4 | Saya memiliki lebih dari satu jenis produk yang ditawarkan PT Bank SUMUT KCP USU | 56 | 38 | 5 | - | - |

Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan data diatas maka data tersebut diolah dengan perolehan sebagai berikut:

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas

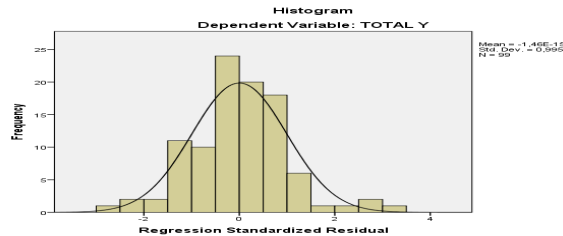
| Pertanyaan | Koefisien Korelasi | R-tabel | Ket |
|---------------|--------------------|---------|-------|
| Pertanyaan 1 | 0,684 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 2 | 0,362 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 3 | 0,397 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 4 | 0,363 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 5 | 0,202 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 6 | 0,487 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 7 | 0,676 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 8 | 0,652 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 9 | 0,624 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 10 | 0,258 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 11 | 0,669 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 12 | 0,516 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 13 | 0,538 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 14 | 0,472 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 15 | 0,676 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 16 | 0,503 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 17 | 0,528 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 18 | 0,549 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 19 | 0,680 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 20 | 0,586 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 21 | 0,362 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 22 | 0,592 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 23 | 0,533 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 24 | 0,568 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 25 | 0,680 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 26 | 0,771 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 27 | 0,756 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 28 | 0,753 | 0,1663 | Valid |
| Pertanyaan 29 | 0,745 | 0,1663 | Valid |

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 21 (2018)

Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas

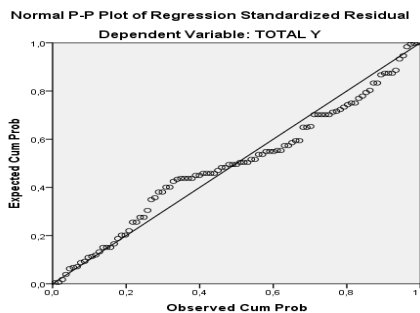
| Pertanyaan | Cronbach's Alpha | Nilai Alpha | Ket |
|--------------------------------------|------------------|-------------|----------|
| Pertanyaan <i>Service Excellence</i> | 0,886 | 0,6 | Reliabel |
| Pertanyaan Kepuasan Nasabah | 0,752 | 0,6 | Reliabel |

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 21 (2018)



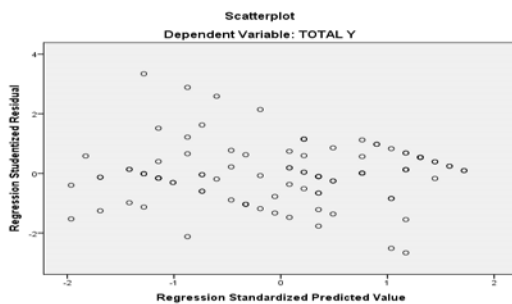
Grafik 4.1

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 21 (2018)



Grafik 4.2

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 21 (2018)



Grafik 4.3

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 21 (2018)

Tabel 4.9. Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | |
| 1 (Constant) | 1.056 | 1.916 | | .551 |
| Service Excellence | .159 | .018 | .661 | 8.673 |

| Model | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------------|------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | .583 | | |
| Service Excellence | .000 | 1.000 | 1.000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 21 (2018)

Tabel 4.10

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
| Service Excellence | 99 | 3.52 | 4.72 | 4.1725 | .31323 |
| Kepuasan | 99 | 3.25 | 5.00 | 4.4066 | .47054 |
| Valid N (listwise) | 99 | | | | |

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 21 (20)

Tabel 4.11

ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 9.477 | 1 | 9.477 | 75.224 | .000 ^b |
| Residual | 12.221 | 97 | .126 | | |
| Total | 21.698 | 98 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Service Excellence

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 21 (2018)

Tabel 4.12

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .661 ^a | .437 | .431 | 5.90697 |

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 21 (2018)

Pembahasan

Penelitian dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *service excellence* terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini banyak sampel yang diambil adalah 99 nasabah Tabungan, Deposito dan Giro PT Bank SUMUT KCP USU.

Dari teknik pengolahan data yang sudah dilakukan maka hasil dari pengolahan data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mendapatkan data yang valid. Valid diartikan bahwa instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur Sugiyono (2008:172). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21 kriteria sebagai berikut :

a). Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

b). Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

Nilai r tabel dengan ketentuan $df = N - 2 = 99 - 2 = 97$ dan tingkat signifikansi sebesar 10%, maka angka yang diperoleh = 0,1663

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa nilai r hitung seluruh pernyataan dalam kuesioner lebih besar dari r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh

pernyataan dalam indikator *Service Excellence* dan kepuasan nasabah adalah valid.

b. Uji Reabilitas

Kriteria pengujian reliabilitas yaitu, jika nilai koefisien alpha (*Cronbach's Alpha*) $> 0,6$ maka instrumen dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya dan jika nilai koefisien alpha (*Cronbach's Alpha*) $< 0,6$ maka instrumen dinyatakan tidak reliabel atau tidak dapat dipercaya.

Berdasarkan tabel 4.9 di atas hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa nilai *croanch's alpha* variabel X adalah 0,886 ini berarti $0,886 > 0,6$. Dengan demikian, maka hasil uji reabilitas terhadap variabel *Service excellence* dapat dipercaya atau reliabel. Hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa nilai *croanch's alpha* seluruh variabel Y adalah 0,752 ini berarti $0,752 > 0,6$. Dengan demikian, maka hasil uji reabilitas dapat di percaya atau reliabel.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pada grafik gambar di atas dapat dilihat bahwa grafik histogram berbentuk lonceng, terbalik tidak miring ke kiri dan ke kanan. Oleh karena itu, dapat dikatakan berdistribusi normal.

Gambar grafik normal *Probability plots* pada gambar terlihat bahwa gambar menunjukkan data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikut arah garis diagonal. Oleh karena itu, data dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Heteroksida

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat *Scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik yang ada menyebar secara acak, tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas. Oleh karena itu model regresi dikatakan tidak mengalami heteroskedasitas.

c. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil pengolahan dari SPSS versi 21 yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.9 nilai *tolerance value* 1,00 artinya tidak lebih dari 1,00 dan nilai *variance inflation factor* tidak lebih dari 10. Artinya variabel terbebas dari multikolinearitas.

Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil ujian uji SPSS 21 pada tabel 4.10 menunjukkan jumlah sampel (n) ada 99, *Service Excellence* terendah adalah 3,52

tertinggi adalah 4,72 dan rata-ratanya adalah 4,1725 serta standart deviasi sebesar 0,31323. Kepuasan Nasabah terendah adalah 3,25 tertinggi sebesar 5,00, rata-ratanya adalah 4,4066 serta standar deviasi sebesar 0,4705.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan tabel coefficients di atas maka dapat diketahui bahwa persamaan regresi linier sederhananya adalah:

$$Y = 1.056 + 0.159X$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa:

- 1) Angka konstanta sebesar 1.056 menyatakan bahwa jika *service excellence* memenuhi dimensi pelayanan prima maka jumlah kepuasan nasabah akan bertambah sebanyak 1.056.
- 2) Koefisien regresi 0,159 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 kali frekuensi *service excellence* maka akan meningkat kepuasan nasabah sebesar 0,159.

Analisis Koefisien Korelasi

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) yang diperoleh adalah sebesar 0.661. Nilai tersebut termasuk dalam kategori hubungan yang sedang karena berada dalam interval korelasi antara " $>0,4 < 0,7$ ". Hasil tersebut menunjukkan hubungan yang sedang antara *service excellence* terhadap kepuasan nasabah. Yang artinya jika *service excellence* naik maka kepuasan nasabah naik juga, begitu juga sebaliknya.

Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 4.13 yang merupakan hasil pengolahan SPSS dapat diketahui bahwa koefisien determinasi 0,437 yang artinya kemampuan *Service Excellence* mempengaruhi kepuasan nasabah PT Bank SUMUT KCP USU adalah 43,7% sedangkan sisanya 56,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

Analisis Uji Parsial (t)

Berdasarkan uji t yang telah dihitung dengan SPSS versi 21 maka nilai thitung untuk variabel X yaitu diperoleh adalah sedangkan nilai ttabel yang diperoleh dengan $df=99-2 = 97$ dan taraf kesalahan 10% (0.10), maka ttabel = 1,6607. Sehingga untuk variabel X nilai thitung $>$ ttabel yaitu $8,673 > 1,6607$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan

Service Excellence terhadap kepuasan nasabah PT Bank SUMUT KCP USU.

2. Uji F

Dari hasil penelitian diatas nilai F hitung untuk variabel kemudahan aplikasi dan keragaman produk adalah 75,224 sedangkan nilai F tabel yang diperoleh dengan $df = 99-2 = 97$ dan taraf kesalahan 10% (0,10) maka F tabel 6,90. Untuk variabel kemudahan aplikasi dan keragaman produk dengan F hitung $> F$ tabel yaitu $75,224 > 6,90$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama sama antara *Service Excellence* terhadap kepuasan nasabah PT Bank SUMUT KCP USU.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pengolahan data penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah: *Service Excellence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank SUMUT Cabang Pembantu USU.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Revisi Cetakan 1. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ismail. 2010. *Manajaemen Perbankan : Dari Terori Menuju Aplikasi*. Edisi Pertama. Cetakan I. Jakarta : Prenada Media Group.
- Kasmir. 2015. *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi. Cetakan 13. Jakarta: Rajawali Pers.
- Khaerunissa, Handini. 2013. *Pengaruh Pelayanan Prima Kepuasan Nasabah*. Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis. Vol I.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Edisi Ketiga. Jakarta Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Ragam Jurnal Penegembangan Humaniora. Vol. II.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Revisi II. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Pasal 1.
- www.banksumut.co.id