

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR di BSI KCP Bandung Buah Batu 3

Yuli Indriyani<sup>1</sup>, Ahmad Nurkamali<sup>2</sup>, Malik Akbar<sup>3</sup>, Dadang Dimiyati<sup>4</sup>

<sup>1,2</sup>Perbankan Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia

<sup>3</sup>Ekonomi Syariah, STIEBS NU Garut, Indonesia

<sup>4</sup>Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia

yuliindriyani2018ps@gmail.com

*Received : Agt' 2023 Revised : Agt' 2023 Accepted : Agt' 2023 Published : Agt' 2023*

### ABSTRACT

The background of this research is the lack of service quality on perceived customer satisfaction so that it influence of customer loyalty KPR financing at BSI KCP Bandung Buah Batu 3. This study aims to determine how much influence the quality of service and customer satisfaction on customer loyalty mortgage financing at BSI Bandung Branch Office Buah Batu 3 both partially and simultaneously. The object of research in this report is KPR customers at Bank BSI Sub Branch Office Bandung Buah Batu 3. The type of research is quantitative associative with primary data types and uses data collection techniques in the form of observations, interviews, questionnaires and literature studies. While the sampling technique is non-probability sampling with purposive sampling. The population is all KPR financing customers at BSI Bandung Buah Batu 3 Sub-Branch Office, totaling 87 people with a sample of 47 people. The results showed that there was a significant influence between service quality on customer loyalty in mortgage financing at BSI KCP Bandung Buah Batu 3 is 60,7% with *t* test results where the value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $8,331 > 2,412$ ), that there was a significant influence between customer satisfaction and customer loyalty. KPR financing at BSI KCP Bandung Buah Batu 3 is 39,5% with *t* test results where the value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $5,425 > 2,412$ ), and simultaneously there is a significant influence between service quality and customer satisfaction on customer loyalty in mortgage financing at BSI KCP Bandung Buah Batu 3 is 62,2% with the results of the *F* test where the value of  $F_{count} > F_{table}$  ( $36,144 > 2,42$ ).

**Keywords :** Customer Loyalty; Customer Satisfaction; Service Quality.

### ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang dirasakan sehingga mempengaruhi loyalitas nasabah pembiayaan KPR di BSI Kantor Cabang Pembantu Bandung Buah Batu 3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan KPR di BSI Kantor Cabang Pembantu Bandung Buah Batu 3 baik secara parsial dan simultan. Objek penelitian pada laporan ini adalah nasabah KPR di Bank BSI Kantor Cabang Pembantu Bandung Buah Batu 3. Adapun jenis penelitiannya adalah kuantitatif asosiatif dengan jenis data primer dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Sedangkan teknik pengambilan sampelnya adalah non-probability sampling dengan jenis sampel purposive sampling. Populasinya yaitu seluruh nasabah pembiayaan KPR di BSI Kantor Cabang Pembantu Bandung Buah Batu 3 yang berjumlah 87 orang dengan sampel berjumlah 47 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan KPR di BSI KCP Bandung

---

Buah Batu 3 sebesar 60,7% dengan hasil uji t dimana nilai thitung > ttabel ( $8,331 > 2,412$ ), bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan KPR di BSI KCP Bandung Buah Batu 3 sebesar 39,5% dengan hasil uji t dimana nilai thitung > ttabel ( $5,425 > 2,412$ ), serta secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan KPR di BSI KCP Bandung Buah Batu 3 sebesar 62,2% dengan hasil uji F dimana nilai Fhitung > Ftabel sebesar ( $36,144 > 2,42$ ).

**Kata Kunci :** Kepuasan Nasabah; Kualitas Pelayanan; Loyalitas Nasabah.

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia dimulai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992[1]. Di era globalisasi dan masa depan ini, persaingan yang terjadi telah menjadi global, dan perubahan kondisi ekonomi telah menyebabkan reorganisasi banyak organisasi dengan ukuran yang berbeda[2]. Untuk itu, banyak perusahaan menetapkan tujuan perusahaan, yaitu memuaskan pelanggan dalam hal pelayanan dan saling bersaing untuk mendapatkan loyalitas pelanggan[3]. Keputusan perusahaan untuk melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan untuk menindaklanjuti keluhan konsumen terhadap kegagalan, sehingga pada akhirnya dapat menahan loyalitas konsumen[4].

Konsumen pada saat ini cenderung lebih bersifat cerdas, suka memilih, lebih menuntut, mempelajari dengan baik produk atau layanan yang ditawarkan, kesetiannya rendah, sangat peduli terhadap harga serta mencari nilai yang tertinggi[5]. Selain dari pengukuran kualitas pelayanan yang dimiliki, kepuasan nasabah pun menjadi salah satu faktor kesetiaan pelanggan. Hasil pengukuran tingkat kepuasan nasabah dapat menunjukkan bagaimana karakteristik atau hal apa saja dari produk atau jasa yang membuat nasabah tidak puas[6]. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan nasabah adalah untuk dapat segera mengetahui faktor apa saja yang membuat para nasabah merasa tidak puas agar segera diperbaiki[7].

Kualitas layanan sangat penting untuk mempertahankan pelanggan untuk waktu yang lama. Perusahaan yang memberikan pelayanan yang unggul akan dapat memaksimalkan kinerja keuangan usahanya. Pelanggan yang menerima pelayanan sesuai apa yang diharapkan akan merasa puas, sebaliknya jika harapan tersebut terlampaui pelanggan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Dalam pendekatan sikap memandang kehendak konsumen untuk merekomendasi sebagai dimensi dalam mengukur loyalitas. Pendekatan sikap menggunakan data sikap untuk mengetahui keterikatan psikologis nasabah tentang sejauhmana nasabah tersebut terikat secara psikologis kepada perusahaan[8].

Berdasarkan data Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Buah Batu 3, berikut data jumlah nasabah pembiayaan KPR selama 5 tahun terakhir.

**Tabel 1. Data Nasabah Pembiayaan KPR di Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Buah Batu 3 Tahun 2017-2021**

No.	Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	2017	101	-
2	2018	93	(7,9)
3	2019	72	(22,6)
4	2020	91	26,4
5	2021	87	(4,4)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa nasabah Pembiayaan KPR di Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Buah Batu 3 periode 2017-2021 mengalami fluktuatif. Pada tahun 2018 . mengalami penurunan sebesar -7,9%. Pada tahun 2019 mengalami kembali penurunan sebesar -22,6%, pada tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 26,4% dan pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar -4,4%.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Bapak Panji Nugraha selaku bagian pembiayaan, terjadinya fluktuatif jumlah nasabah pembiayaan KPR hal tersebut disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan dalam segi kecepatan penanganan prosedur perealisasiian pembiayaan, juga penanganan terhadap informasi yang dibutuhkan oleh nasabah. Selain itu kepuasan nasabah turut menjadi salah satu faktor penyebab dari ketidakstabilan data nasabah, hal ini dilihat dari keinginan nasabah dalam mempromosikan produk kepada orang lain, maka dari itu hal tersebut berpengaruh pada baik buruknya loyalitas nasabah untuk tetap menggunakan jasa pembiayaan di BSI KCP Buah Batu 3.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian asosiatif adalah studi yang bertujuan untuk memahami hubungan antara dua variabel atau lebih[9]. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dari narasumber yang bersangkutan atau berdasarkan teknisnya ialah responden sesuai dengan sumbernya, yaitu orang yang kita jadikan subjek penelitian atau orang yang kita gunakan sebagai sarana untuk memperoleh informasi atau data.

Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh nasabah pembiayaan KPR di BSI KCP Bandung Buah Batu 3 yang berjumlah 87 orang pada tahun 2021. Populasi merupakan suatu bidang yang digeneralisasikan dari objek/subyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh seorang peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik kesimpulannya[10]. Sampel pada penelitian ini diukur menggunakan rumus slovin dan diperoleh jumlah sebanyak 47 orang. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dan pengambilan sampel ini menggunakan nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber records dengan pertimbangan tertentu[10].

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR di BSI Kantor Cabang Pembantu Bandung Buah Batu 3

Hasil pengujian variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari 10 butir pernyataan dinyatakan valid. Begitu juga variabel Loyalitas Nasabah yang terdiri dari 6 pernyataan dinyatakan valid. Adapun hasil pengujian reliabilitas untuk variabel Kualitas Layanan dengan *Cronbach's Alpha* menunjukkan 0,851 yang berarti memiliki tingkat reliabilitas tinggi. Sedangkan untuk variabel Loyalitas Nasabah dengan *Cronbach's Alpha* menunjukkan 0,862 yang berarti memiliki tingkat reliabilitas tinggi.

**Tabel 2. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 <sup>a</sup>	.607	.598	1.93337

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel 2 hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat bahwa R-square yang diperoleh sebesar 0,607 atau 60,7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan KPR di BSI Kantor Cabang Pembantu Bandung Buah Batu 3 sebesar 60,7% sedangkan sisanya 39,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Sedangkan hasil uji t yaitu:

**Tabel 3. Hasil Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.704	2.582		1.435	.158
Kualitas Pelayanan	.527	.063	.779	8.331	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8.331 > 2.412$ ) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR di BSI Kantor Cabang Pembantu Bandung Buah Batu 3.

### Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR di BSI Kantor Cabang Pembantu Bandung Buah Batu 3

Hasil pengujian variabel Kepuasan Nasabah yang terdiri dari 9 pernyataan dinyatakan valid. Adapun hasil pengujian reliabilitas untuk variabel Kepuasan

Nasabah dengan *Cronbach's alpha* menunjukkan 0,854 yang berarti memiliki tingkat reliabilitas tinggi. Adapun hasil analisis koefisien determinasi yaitu:

**Tabel 4. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.629 <sup>a</sup>	.395	.382	2.39711

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel 4 hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat bahwa R-square yang diperoleh sebesar 0,395 atau 39,5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan KPR di BSI Kantor Cabang Pembantu Bandung Buah Batu 3 sebesar 39,5%. Sedangkan hasil uji t yaitu :

**Tabel 5. Hasil Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.883	3.007		2.954	.005
	Kepuasan Nasabah	.453	.084	.629	5.425	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa nilai nilai  $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$  ( $5.425 > 2,412$ ) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$ . Dengan demikian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR di BSI Kantor Cabang Pembantu Bandung Buah Batu 3.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR di BSI Kantor Cabang Pembantu Bandung Buah Batu3**

Adapun hasil analisis korelasi berganda yaitu:

**Tabel 6. Hasil Analisis Korelasi Berganda Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.788 <sup>a</sup>	.622	.604	1.91771	.622	36.144	2	44	.000

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel 6, dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,788 artinya terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan KPR di BSI Kantor Cabang Pembantu Bandung Buah Batu 3. Sedangkan hasil analisis regresi berganda ini untuk mengetahui regresi berganda dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan KPR.

**Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.564	2.703		.949	.348
Kualitas Pelayanan	.447	.087	.661	5.129	.000
Kepuasan Nasabah	.122	.093	.170	1.318	.194

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan dari tabel 7, maka diperoleh model regresi:

$$Y = a + b_1 X_1 + X_2$$

$$Y = 2.564 + 0.447 X_1 + 0.122 X_2$$

Adapun hasil analisis koefisien determinasi :

**Tabel 8. Hasil Analisis Koefisien Determinasi : Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 <sup>a</sup>	.622	.604	1.91771

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel 8, dapat dilihat bahwa nilai bahwa R-square yang diperoleh sebesar 0,622 atau 62,2%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan KPR di BSI Kantor Cabang Pembantu Bandung Buah Batu 3 sebesar 62,2% sedangkan sisanya 37,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil Uji F dapat dilihat pada uji F.

Berdasarkan hasil pengujian tabel 9 dapat dilihat bahwa nilai Ftabel dengan rumus  $(k:n-k) 2;47-2$  yaitu 2,45 yaitu 2,42. Sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $36,144 > 2,42$ ) dengan tingkat signifikasinya ( $0,000 < 0,1$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan KPR di BSI Kantor Cabang Pembantu Bandung Buah Batu 3.

**Tabel 9. Hasil Uji F  
ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	265.845	2	132.922	36.144	.000 <sup>a</sup>
Residual	161.815	44	3.678		
Total	427.660	46			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR di BSI KCP Bandung Buah Batu 3 dapat disimpulkan bahwa: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pembiayaan KPR dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,607 atau 60,7%, Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pembiayaan KPR dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,395 atau 39,5%, dan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pembiayaan KPR di BSI KCP Bandung Buah Batu 3 dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,622 atau 62,2%.

Adapun saran untuk Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Buah Batu 3 diharapkan memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik agar mendapatkan penilaian positif dari nasabah dan nasabah merasa puas sehingga mengajak orang lain untuk menggunakan produk tersebut juga. Serta meningkatkan performa pelayanannya luntuk lebih cepat tanggap dalam proses pengajuan pembiayaan kepada nasabah agar mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah dan agar nasabah nyaman dan menetap sebagai nasabah dibank.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nofinawati, "Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia," *JURIS*, vol. 14, 2015, [Online]. Available: [https://www.researchgate.net/publication/330708104\\_PERKEMBANGAN\\_PERBANKAN\\_SYARIAH\\_DI\\_INDONESIA](https://www.researchgate.net/publication/330708104_PERKEMBANGAN_PERBANKAN_SYARIAH_DI_INDONESIA).
- [2] H. Rohaeni, "Peranan Promosi Melalui Personal Selling terhadap Volume Penjualan," *ECODEMICA*, vol. 4, 2016, [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/802/PDF>.
- [3] E. O. Satriyanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya," *J. Bus. Bank.*, vol. 2, p. 14, 2012.
- [4] N. Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2018.
- [5] Nur'aeni and D. Arifani, "Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas

- Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Griya BSM di Bank Mandiri KCP Rancaekek," *J. MAPS (Manajemen Perbank. Syariah)*, vol. 1, p. 11, 2019, [Online]. Available: <https://www.jurnal.masoemiversity.ac.id/index.php/maps/article/view/189>.
- [6] M. L. I. Nasution, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, 1st ed. Medan: FEBI UIN-SU Press, 2018.
- [7] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, 4th ed. Yogyakarta: Andi, 2006.
- [8] S. J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, 3rd ed. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- [9] Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi Dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.