

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (CUSTOMER EXPERIENCE) DI BANK BUMN KANTOR CABANG MIKRO AREA SAMARINDA

Rosy Widyaningrum¹, Masjaya², Muhammad Noor³

¹ Bank Mandiri Micro Unit Palaran

² Dosen FISIP Universitas Mulawarman

³ Dosen FISIP Universitas Mulawarman

Alamat Korespondensi : rosywidyaningrum19@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze and determine the effect of service quality on customer satisfaction at Bank Mandiri Branch Office Micro Unit Palaran. The sample in this study were 92 customers of Mandiri Branch Office Micro Palaran Unit who were randomly assigned using a purposive sampling technique and then analyzed the data obtained using quantitative data analysis. The results showed that there is a significant influence between service quality on customer satisfaction of service users of Bank Mandiri Mikro Unit Palaran. The influence of service quality variables on customer satisfaction at Bank Mandiri Mikro Unit Palaran is negative. This means that the higher and better the quality of service provided by Bank Mandiri Mikro Unit Palaran, the higher customer satisfaction, and customers are less satisfied with the quality of service provided by frontline staff or Bank officers.*

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Mikro Unit Palaran. Sampel dalam penelitian ini adalah 92 orang nasabah Mandiri Kantor Cabang Mikro Unit Palaran yang dilakukan secara acak dengan menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna jasa layanan Bank Mandiri Mikro Unit Palaran. Adanya pengaruh antar variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Mikro Unit Palaran bernilai negatif. Artinya bahwa semakin tinggi dan baik kualitas pelayanan yang di berikan Bank Mandiri Mikro Unit Palaran, maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi dan nasabah kurang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh staff frontliner atau petugas Bank.*

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Pendahuluan

Dalam dunia modern peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan suatu Negara. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank (Kasmir, 2002:2). Kualitas pelayanan sangat penting dalam bisnis perbankan. Selain menawarkan berbagai macam produk, perbaikan di sisi teknologi informasi, pelayanan fisik, dan pelayanan non fisik di maksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Bank Mandiri (PERSERO) Tbk, adalah lembaga perbankan yang merupakan perusahaan jasa perbankan milik negara Indonesia. Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor

Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia.

Harapan Bank Mandiri untuk memenuhi kebutuhan nasabah ternyata tidak sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku nasabah dalam menyikapi kinerja pelayanan dari Bank mandiri setelah menggunakan produk jasa dari Bank Mandiri. Untuk pengaduan dari nasabah mengenai kinerja pegawai, pelayanan yang kurang standard, banking hall yang kurang memadai, toilet yang kurang bersih. Seperti tanggapan salah satu nasabah Bapak Sudjoko, yang bertempat tinggal di Palaran dan seorang penjual toko bangunan yang telah di temui peneliti saat melakukan transaksi di Bank Mandiri Unit Palaran menceritakan bahwa “pelayanan di Bank Mandiri Palaran sering terjadi kendala seperti halnya tidak bisa megaktifkkan sms banking, pencairan cek, frontliner yang kurang memerikan pelayanan yang baik seperti cemberut saat melakukan transaksi, toilet yang kotor, atm yang penuh dengan sampah”.

Berangkat dari pemikiran tersebut, kualitas pelayanan prima seharusnya di tunjukan oleh Bank Mandiri secara keseluruhan bukan hanya cabang pembantu melainkan cabang unit mikro. Sehingga Bank Mandiri bisa benar-benar mempertahankan sebagai *the best bank service* bukan hanya sebuah gelar melainkan sebagai pedoman dalam memberikan layanan kepada nasabahnya.

Selain itu Menurut survie dari *Bank Service Excellence Montor (BSEM)* Bank Mandiri sebagai *the best bank service excellence* mampu mempertahankan kualitas pelayanannya selama 9 Tahun mulai 2008 -2016. Namun demikian berbeda halnya dengan kenyamanan terhadap nasabah, sebagian nasabah merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang kaku dan berbahasa baku.

Identifikasi masalah terlihat bahwa pelayanan yang kurang prima terhadap nasabah banking hall dalam keadaan kurang bersih, Ruang tunggu yang kurang nyaman, *staff frontliner* yang berpenampilan kurang rapi atau tidak sesuai standart, toilet yang kurang bersih , meja cs dan teller kurang rapi, ruang ATM yang banyak sampah berserakan, AC rungan yang kurang dingin, Lantai cukup bersih, kurangnya kemampuan *frontliner* dalam mengali kebutuhan nasabah, keandalan staff frontliner dalam memberikan informasi mengenai perbankan, respon frontliner terhadap keluhan nasabah, memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam bertransaksi.

Kerangka Teoritik

Konsep Kualitas

Definisi kualitas adalah “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat” (Kotler, 1997:49). Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen. Seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Sedangkan menurut Juran (dalam Tjiptono & Chandra, 2005) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for us*) definisi ini menekankan kepa orientasi pemenuhan harapan pelanggan. Definisi lain yang

dikemukakan oleh Taguchi (dalam Tjiptono & Chandra, 2005) yang menekankan pada kerugian yang harus dibayar oleh konsumen akibat kegagalan produk atau jasa. Lebih lanjut dijelaskan bahwa kualitas adalah fungsi dari biaya yang dapat diturunkan dengan proses perbaikan atau pengurangan dalam produk atau variasi dalam proses.

Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik (Kotler, 1997:83). Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang di hasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil) (Ahmed et al., 2010:231). Menurut Nasution (2001:47), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono & Chandra, 2007).

Kesimpulan dari kualitas pelayanan di atas yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen demi memenuhi harapan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, dan hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja.

Kepuasan Masyarakat

Kotler mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat ialah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dari suatu produk atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dan harapan-harapannya (Kotler & Keller, 2009). Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan kinerja dan harapan, apabila kinerja pelayanan berada dibawah harapan masyarakat, maka masyarakat memiliki kecenderungan merasa tidak puas. Sebaliknya kinerja pelayanan memenuhi harapan masyarakat, maka masyarakat akan cenderung merasa puas.

Sedangkan Menurut Tse dan Wilton (dalam Lupiyoadi, 2001:349) kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya

sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan (Tjiptono & Chandra, 2004:349). Kepuasan nasabah terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2006:30). Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk ke dalam penelitian *explanatory* atau penelitian penjelasan. Rancangan penelitian ini adalah penelitian observasional dengan desain cross sectional study, karena variable penelitian ini diperoleh dalam kurun waktu bersamaan. Adapun populasi keseluruhan data dalam penelitian pada periode Desember 2016 ini adalah Nasabah dari Bank Mandiri Mikro Unit Palaran yaitu 1100 Nasabah. Selain itu karena pada penelitian difokuskan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah maka teknik pengambilan sampelnya menggunakan metode *probability sampling*. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 92 Orang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, yakni penelitian yang bersifat mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.

Dalam penelitian ini alat pengukur data yang digunakan adalah data interval. Menurut Sugiono “data interval adalah data yang jaraknya sama, tetapi tidak mempunyai nilai nol absolut (mutlak). Kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis regresi liner berganda untuk mengetahui pengaruh antara lebih adari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terkait (Sugiyono, 2014:24).

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e$$

Keterangan

Y	= Kepuasan Nasabah
X1	= Variabel Tangibles (Bukti Fisik)
X2	= Variabel Realiability (Kehandalan)
X3	= Variabel Responsiveness (Ketanggapan)
X4	= Variabel Asurance (Jaminan dan Kepastian)
X5	= variabel Empathy (Perhatian)
α	= Konstanta
β_1	= Koefisien Tangibles (Bukti Fisik)
β_2	= Koefisien Realiability (Kehandalan)
β_3	= Koefisien Responsiveness (Ketanggapan)
β_4	= Koefisien Asurance (Jaminan dan Kepastian)
β_5	= Koefisien Empathy (Perhatian)
e	= Pengganggu (Standart Error)

Hasil dan Pembahasan

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier Berganda, dari data kuesioner yang telah di tabulasikan dan dilakukan analisis menggunakan regresi sederhana dengan bantuan SPSS versi 20.0

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e$$

Berikut ini akan dijelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah melalui pengujian regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std Error	Beta
(Constant)	2.360	0.596	
Tangibles (Bukti Fisik)	-0.057	0.142	-0.043
Reliability (Kehandalan)	0.198	0.098	0.215
Responsiveness (Ketanggapan)	0.032	0.089	0.04
Assurance (Jaminan dan Kepastian)	0.004	0.094	0.005
Empathy (Perhatian)	0.05	0.05	0.143

Sumber : Kuesioner diolah, 2020

Dari Tabel 1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = 2.360 + (-0.057) X_1 + 0.198 X_2 + 0.032 X_3 + 0.004X_4 + 0.05X_5$$

1. Konstan sebesar 2.360 menyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan dianggap konstan, maka rata-rata besarnya kepuasan masyarakat 2.360
2. Koefisien regresi β_1 sebesar 0.057 bertanda negatif menyatakan bahwa Reliability mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan resiko sistematis. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Tangibles (Bukti Fisik) satu satuan maka variabel (Y) akan turun sebesar 0.057 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
3. Koefisien regresi β_2 sebesar 0.198 menyatakan bahwa Reliability mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan resiko sistematis. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Tangibles (Bukti Fisik) satu satuan maka variabel (Y) Kepuasan akan turun sebesar 0.198 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
4. Koefisien regresi β_4 sebesar 0.032 menyatakan bahwa Reliability mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan resiko sistematis. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Tangibles (Bukti Fisik) satu satuan maka variabel (Y) Kepuasan akan turun sebesar 0.004 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
5. Koefisien regresi β_5 sebesar 0.065 menyatakan bahwa Reliability mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan resiko sistematis. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Tangibles (Bukti Fisik) satu satuan maka variabel (Y) Kepuasan akan turun sebesar 0.065 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat, berikut hasil uji koefisien determinasi.

Tabel 2. Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.288	0.83	0.03	0.44182

Sumber: Kuesioner diolah, 2020

Berdasarkan analisis koefisien determinasi (R^2) adalah 0.083 artinya perubahan Kepuasan Nasabah (Y) mampu diterangkan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama sebesar 83%. Sementara sisanya yaitu sebesar 17% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Uji t

Uji t juga disebut dengan uji parsial, pengujian ini bertujuan untuk menguji signifikansi hasil dari uji regresi linier berganda. Pembuktian hipotesis ini yaitu dengan memperhatikan nilai signifikansi dengan tingkat kesalahan 5%. Untuk uji t didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji t

Model	T	Sig	Keterangan
(Constant)	3.96	0	
Tangibles (Bukti Fisik)	-0.399	0.691	Tidak Signifikan
Reliability (Kehandalan)	2.01	0.048	Signifikan
Responsiveness (Ketanggapan)	0.365	0.716	Tidak Signifikan
Assurance (Jaminan dan Kepastian)	0.045	0.964	Tidak Signifikan
Empathy (Perhatian)	1.307	0.195	Tidak Signifikan

Sumber : kuesioner diolah, 2020

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t bahwa untuk tangibles (bukti fisik) terhadap Kepuasan Nasabah nilai t_{hitung} sebesar -0.399 dengan tingkat signifikan, namun mempunyai hubungan sebesar 0.691 ($0.691 > 0.05$) artinya bahwa variabel bukti fisik yakni Banking Hall dalam keadaan bersih, keadaan gedung, ruang tunggu pelayanan, penampilan staff frontliner dalam keadaan rapi, toilet dan meja Customer Service dalam keadaan bersih, Ruang ATM dalam keadaan bersih, antrian teller, dan lantai dalam keadaan bersih memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Mikro Palaran. Tidak signifikannya variabel tersebut dikarenakan nasabah masih belum puas dengan pelayanan dari segi Tangibles (bukti fisik). Gedung dan Banking Hall yang kurang mencukupi nasabah dalam bertransaksi, Ruang Tunggu yang panas, toilet bagi nasabah yang kurang bersih dan ATM yang berada di depan Bank Mandiri Unit Palaran di saat hari libur kurang bersih. Oleh karena itu $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0.399 < 1,66$) maka H_1 ditolak artinya secara parsial tidak signifikan antara Tangibles (Bukti Fisik) dengan kepuasan

nasabah namun masih memiliki pengaruh. Tidak signifikannya hubungan tersebut di karenakan gedung dari Bank Mandiri Mikro Palaran kurang bersih dan penampilan staff frontliner yang tidak standar dalam berpakaian serta tidak adanya evaluasi untuk cabang Mikro dalam segi kualitas Pelayanan.

Untuk uji hipotesis dengan uji t bahwa untuk Reliability (Kehandalan) terhadap kepuasan nasabah nilai t_{hitung} sebesar 2.01 dengan tingkat signifikan sebesar 0.048 ($0.048 < 0.05$) artinya bahwa variabel kehandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Unit Mikro Palaran. Staff frontliner atau petugas Bank dalam memberikan informasi, ketepatan dan ketelitian dalam bertransaksi serta menjelaskan produk dari Mandiri. Oleh karna itu $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2.01 > 1,66$) maka H_1 diterima artinya secara parsial ada pengaruh antara Reliability (Kehandalan) dengan kepuasan nasabah.

Sedangkan uji hipotesis dengan uji t bahwa Responsiveness (Ketanggapan) terhadap kepuasan nasabah nilai t_{hitung} sebesar 0.365 dengan tingkat signifikan sebesar 0.716 ($0.716 > 0.05$) artinya bahwa variabel ketanggapan yakni Staff frontliner atau petugas Bank, merespon dengan cepat, menerima baik saran dan kritik, mampu memberikan saran dan solusi, ramah dan murah senyum, security yang siap membantu nasabah memiliki pengaruh yang tidak signifikan atau tidak ada hubungan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Mikro Palaran. Tidak signifikannya variabel tersebut dikarenakan nasabah kurang mendapatkan respon yang baik dari staff Frontliner atau petugas Bank dalam melayani dan memberikan solusi kepada nasabah. Oleh karna itu $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.032 < 1,66$) maka H_0 diterima artinya secara parsial tidak signifikan antara Responsiveness (Ketanggapan) dengan kepuasan nasabah namun masih memiliki pengaruh.

Uji hipotesis dengan uji t bahwa Assurance (Jaminan dan Kepastian) terhadap kepuasan nasabah nilai t_{hitung} sebesar 0.045 dengan tingkat signifikan sebesar 0.716 ($0.716 > 0.05$) artinya bahwa variabel Jaminan dan kepastian yakni staff frontliner memiliki kemampuan dalam menggali kebutuhan nasabah, memberi rasa nyaman dan aman dalam bertransaksi memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Mikro Palaran. Tidak signifikannya variabel tersebut dikarenakan nasabah kurang mendapatkan kepastian transaksinya. Oleh karna itu $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.045 < 1,66$) maka H_0 diterima artinya secara parsial tidak signifikan antara Assurance (Jaminan dan Kepastian) dengan kepuasan nasabah namun masih memiliki pengaruh.

Sedangkan hipotesis dengan uji t bahwa Empathy (Perhatian) terhadap kepuasan nasabah nilai t_{hitung} sebesar 1.307 dengan tingkat signifikan sebesar 0.195 ($0.915 > 0.05$) artinya bahwa variabel perhatian memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Mikro Palaran. Variabel kelima ini juga tidak ada hubungan atau signifikan dikarenakan kepedulian staff frontliner pada transaksi nasabah sehingga nasabah di arahkan ke cabang terdekat. Oleh karna itu $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,307 < 1,66$) maka H_0 diterima artinya secara parsial tidak signifikan antara Empathy (Perhatian) dengan kepuasan nasabah namun masih memiliki pengaruh.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis diketahui deskripsi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa segala aspek fisik pada Bank Mandiri Unit Mikro Palaran dalam segi keadaan banking hall rapi, bersih dan wangi rata –rata nasabah memberikan keterangan 2,65 % dalam keadaan cukup memenuhi namun tidak memberikan kepuasan yang signifikan.

Sedangkan untuk gedung Bank Mandiri Unit Mikro Palaran respon nasabah menyatakan rendah dengan rata-rata 2,20 % atau tidak sesuai dengan kepuasan nasabah sebagai pihak yang menggunakan jasa perbankan.

Untuk ruang tunggu pelayanan di Bank Mandiri Unit Mikro Palaran sendiri nasabah memberikan respon sedang dengan rata-rata 3,13 % atau cukup baik di mana terdapat kursi untuk menunggu antrian.

Staff Frontliner di Bank Mandiri Unit Mikro Palaran berpenampilan rapi, nasabah memberikan tanggapan cukup 2,82 % atau cukup memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Sedangkan untuk toilet dan meja customer service di Bank Mandiri Unit Mikro Palaran dalam keadaan bersih nasabah memberikan tanggapan sedang 3,09% atau cukup baik.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa ada pengaruh yang tidak signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna jasa layanan Bank Mandiri Mikro Unit Palaran. Pengaruh antar variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Mikro Unit Palaran bernilai negatif. Artinya bahwa semakin tinggi dan baik kualitas pelayanan yang di berikan Bank Mandiri Mikro Unit Palaran, maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi.

Namun Kualitas pelayanan di indikator Tangibles (bukti fisik) menurun dan tidak sesuai dengan kepuasan yang diinginkan nasabah secara keseluruhan. Sesuai dengan teori dari Kotler (1997:53) yang menyatakan bahwa bukti fisik langsung adalah fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang profesional mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Untuk indikator kehandalan di segi staff frontliner di Bank Mandiri Mikro Unit Palaran fokus melayani nasabah memberikan tanggapan rendah 2,02% atau tidak sesuai kepuasan yang diinginkan nasabah.

Sedangkan keadaan frontliner dalam memberikan informasi kepada nasabah tanggapan nasabah ialah sangat rendah.

Berdasarkan hasil tanggapan responden yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa: skor rata-rata tertinggi atas penilaian responden berkaitan dengan Staff perbankan Bank Mandiri Mikro Unit Palaran Memberi rasa aman kepada nasabah saat bertransaksi, sebagian besar memberikan jawaban sangat setuju yaitu 55 orang atau 59,8% dengan rata-rata jawaban sebesar 4,33 dengan kategori sangat tinggi. Sedangkan skor rata-rata terendah berkaitan dengan Keandalan staff frontliner dalam memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah Bank Mandiri Mikro Unit Palaran, oleh jawaban responden memberikan jawaban sangat tidak setuju yaitu sebanyak 51 orang atau 55,4 % dengan rata-rata jawaban sebesar 1,77 dengan kategori sangat rendah / kurang baik.

Ini menunjukkan bahwa kehandalan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah masih perlu di tingkatkan kembali. Secara keseluruhan untuk kualitas pelayanan Bank Mandiri Mikro Unit Palaran memiliki skor 2,6 dengan kategori tergolong rendah, ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan nasabah khususnya daerah Kecamatan Palaran.

Untuk analisis deskripsi variabel kepuasan nasabah, menunjukkan bahwa: skor rata-rata tertinggi atas penilain responden berkaitan dengan kepuasan nasabah terhadap Area Parkir Bank Mandiri Mikro Unit Palaran cukup luas dan mencukupi oleh jawaban responden sebagian besar memberikan jawaban Netral yaitu sebanyak 31 orang atau 33,7 % dengan rata-rata jawaban sebesar 3,57 dengan kategori Sangat tinggi / puas. Sedangkan skor rata-rata terendah berkaitan dengan dengan kepuasan nasabah Bank Mandiri Mikro Unit Palaran mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi, oleh jawaban responden sebagian besar memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju yaitu sebanyak 41 orang atau 44,6 % dengan rata-rata jawaban sebesar 2,03 dengan kategori Rendah/ kurang puas. Ini menunjukkan bahwa sikap frontliner dalam memberikan informasi dan kemudahan nasabah dalam memahami produk dari Bank Mandiri perlu ditingkatkan lagi. Secara keseluruhan untuk kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Mikro Unit Palaran memiliki skor rata-rata 2,87 tergolong sedang, ini menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar kepuasan nasabah dapat meningkat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya pengawasan dari pihak ketiga untuk mensurvei bagaimana pelayanan yang diberikan kenasabah sudah sesuai standar pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan Bank Mandiri secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini memberikan informasi bahwa pelayanan yang baik dan bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi Bank Mandiri khususnya Bank Mandiri Mikro Unit Palaran. Lambat laun, dalam pelayanan kepada nasabah lebih memfokuskan pada sisi manusiawinya. Sehingga kenyamanan nasabah lebih cepat dirasakan. Betapa petighbgmngnya kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan nasabah yang ujungnya akan diupayakan menjadi sarana mempertahankan nasabah yang menggunkan jasa Bank Mandiri Mikro Unit Palaran.

Kualitas pelayanan yang diberikan PT Bank Mandiri Mikro Unit Palaran kepada nasabah meningkat namun kepuasan nasabah menurun hal ini menunjukkan segi negatif terhadap PT Bank Mandiri Mikro Unit Palaran kepada nasabah dalam memberikan pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Artinya bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan perusahaan BUMN maka semakin tinggi tingkat kepuasan Nasabah dan akan memberikan segi positif terhadap PT Bank Mandiri Mikro Unit Palaran dan Nasabah sebagai pengguna jasa Perbankan.

Kesimpulan dan Rekomendasi

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai *the Best Bank Service Excellence* mampu mempertahankan kualitas pelayanan (*customer Experience*) setiap tahunnya namun hal tersebut tidak sesuai dengan kepuasan yang diinginkan nasabah secara keseluruhan. Dimana kepuasan nasabah tidak hanya bagaimana nasabah dilayani namun lebih menyeluruh seperti halnya sarana dan prasana yang sesuai Standar Operasional Prosedur, rasa peduli dalam memberikan pelayanan yang optimal dari seluruh Frontliner kepada nasabah. Pelayanan yang optimal dapat diberikan keseluruh cabang dan Unit Mikro yang ada tidak terfokus hanya kepada cabang besar. Pelayanan yang baik dan diberikan kepada nasabah yang datang ke seluruh cabang Bank Mandiri salah satunya Bank Mandiri Unit Mikro Palaran.

Sebagai rekomendasi dari temuan penelitian, Bank Mandiri Kantor Cabang Mikro Unit Palaran diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah khususnya di daerah Kecamatan Palaran yang menggunakan jasanya dengan cara meningkatkan standar pelayanan tidak hanya melakukan *Role Play* melainkan mengimplementasikan dengan *Real Play*. Kualitas pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan adalah terkait dengan sikap pegawai Bank Mandiri yang harus menunjukkan empatinya kepada nasabah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya pengawasan dari pihak ketiga untuk mensurvei bagaimana pelayanan yang diberikan ke nasabah sudah sesuai standar pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan Bank Mandiri secara keseluruhan

Daftar Pustaka

- Ahmed, I., Nawaz, M., Usman, A., Shaukat, M. Z., Ahmad, N., & Iqbal, H. (2010). Impact of Service Quality on Customers' Satisfaction: Empirical evidence from telecom sector of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 1, 98–113.
- Kasmir. (2002). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management : Analysis, Planing, Implementation, and Control*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M. . (2001). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Cutomer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2004). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Jakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Jakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Pemasaran Jasa*. Surabaya: Bayu Media Publishing.