

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT. BPR SURYAJAYA KUBUTAMBAHAN

G.J Putra<sup>1</sup>, I.N Suarmanayasa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja  
e-mail: [Junana@undiksha.ac.id](mailto:Junana@undiksha.ac.id), [nengah.suarmanayasa@undiksha.ac.id](mailto:nengah.suarmanayasa@undiksha.ac.id)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh : (1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, (2) kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, (3) kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, dan (4) kepuasan nasabah dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan desain penelitian yang digunakan adalah desain riset kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan dan objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Data dikumpulkan dengan pencatatan dokumen dan metode kuesioner, serta dianalisis dengan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (3) kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan (4) kepuasan nasabah memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah

## Abstract

*This study aims to examine the effect of: (1) service quality on customer satisfaction, (2) service quality on customer loyalty, (3) customer satisfaction on customer loyalty, and (4) customer satisfaction in mediating the effect of service quality on customer loyalty at PT . BPR Suryajaya Kubuplus. The type of research used is quantitative research and the research design used is causal research design. The subjects in this study were customers at PT. BPR Suryajaya Kubutambahan and the objects in this study are service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. Data was collected by document recording and questionnaire method, and analyzed by path analysis. The results showed that (1) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, (3) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, and (4) customer satisfaction mediate some of the influence of service quality on customer loyalty.*

**Keywords :** service quality, customer satisfaction, customer loyalty

## 1. Pendahuluan

Kondisi perekonomian masyarakat suatu negara yang terus bertumbuh seiring dengan keberhasilan pembangunan menyebabkan tingkat kesejahteraan meningkat dan hal ini menyebabkan adanya pergeseran akan kebutuhan yang harus dipenuhi. Menurut Livana, dkk (2020), aneka macam kebutuhan yang dipenuhi meliputi kebutuhan primer atau kebutuhan pokok akhirnya meningkat pada kebutuhan sekunder atau bahkan kebutuhan tersier atau kebutuhan produk akan jasa. Menurut Halim, dkk (2021). produk jasa yang dimaksud diantaranya adalah jasa pendidikan, rumah sakit, perhotelan, sektor industri, dan jasa perbankan yang mempunyai peluang bisnis yang semakin luas dalam memenuhi segala jenis kebutuhan dan keinginan. Perusahaan dalam hal ini bank harus melakukan upaya pemasaran melalui penciptaan produk yang lebih inovatif dan terintegrasi sehingga nasabah akan terlayani setiap transaksi yang diperlukan dengan harga yang kompetitif, bentuk promosi yang tidak menjebak, dan tempat yang strategis dan yang terjangkau serta kualitas pelayanan yang baik menurut Zulkarnain, dkk (2020). Bisnis Perbankan untuk dapat memenangkan pesaing

dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima dan kepuasan terhadap nasabah agar loyalitas para nasabah pada bisnis perbankan tersebut tetap terjaga. Bank Perkreditan Rakyat merupakan salah satu jenis Bank yang menghimpun dana masyarakat serta melayani pinjaman kepada masyarakat, dalam kegiatannya lembaga ini menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan dalam bentuk deposito berjangka dan tabungan. Pada umumnya Bank Perkreditan Rakyat membangun usahanya di daerah-daerah masyarakat yang memiliki tingkat kebutuhan tinggi. Seiring berjalannya waktu mengingat lembaga-lembaga keuangan baik itu bank maupun non bank telah hidup dilindungi masyarakat dan dibutuhkan oleh masyarakat maka khusus untuk Status Bank Perkreditan Rakyat kemudian diakui dan diberikan kejelasan secara resmi melalui UU Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 yang dapat diakses pada <https://peraturan.bpk.go.id> dan dengan catatan memenuhi tata cara yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

Bali merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang mempunyai Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dimana keberadaan tersebut menjadi salah satu pilar pembangunan pada suatu daerah. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang dapat diakses pada [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) Bali mempunyai 9 kabupaten dengan perkembangan BPR salah satunya Kabupaten Buleleng yang mengalami penurunan sejumlah 2 BPR pada tahun 2020 dari 8 BPR menjadi 6 BPR pada tahun 2021. Salah satu BPR yang ada di Kabupaten Buleleng yaitu PT. BPR Suryajaya Kubutambahan yang mengalami penurunan jumlah laba dan aset dari tahun 2019 hingga 2021 dengan nominal aset sebesar Rp 229.960.863.000 pada tahun 2019 menjadi Rp 190.256.472.000 pada tahun 2021 dan nominal laba sebesar Rp 7.787.675.000 pada tahun 2019 menjadi Rp -1.238.035.000 pada tahun 2021 dibandingkan dengan BPR lainnya diantaranya PD. BPR Bank Buleleng Empat Lima, PT. BPR Nusamba Kubutambahan, PT BPR Adi Jaya Mulia, dan PT. BPR Nur Abadi.

Selain itu pada perkembangan jumlah nasabah tabungan, deposito, dan kredit PT. BPR Suryajaya Kubutambahan Tahun 2019 sampai 2021. Jumlah pegawai pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan mengalami fluktuasi dari 56 pegawai pada tahun 2019, menurun pada tahun 2020 menjadi 54 pegawai dan naik pada tahun 2021 menjadi 64 pegawai. jumlah nasabah tabungan meningkat dari 11.187 pada tahun 2019, meningkat pada tahun 2020 menjadi 11.854 dan 12.641 pada tahun 2021, jumlah nasabah deposito berfluktuasi yaitu pada tahun 2019 sebanyak 748, menurun pada tahun 2020 menjadi 742 dan mengalami kenaikan pada tahun 2020 menjadi 757, dan jumlah nasabah kredit mengalami penurunan pada tahun 2019 sebanyak 2.411, mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi 2.061, dan 1.863 pada tahun 2021. Jumlah nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan yang mengalami fluktuasi dan penurunan menandakan loyalitas nasabah terhadap BPR juga mulai berkurang, karena kebiasaan transaksi, kesetiaan, dan komitmen nasabah untuk tetap menggunakan jasa PT. BPR Suryajaya Kubutambahan mengalami inkonsistensi. Kotler (2006) dalam Permana dan Nurcahya (2014), juga menyatakan bahwa indikator loyalitas terdiri atas tetap setia, tidak berpindah ke merek lain, merekomendasikan kepada teman, pilihan pertama dalam mengambil pinjaman, dan menceritakan hal-hal yang baik kepada orang lain. Namun, melihat kondisi jumlah nasabah yang mengalami fluktuasi, tentunya hal ini akan menjadi suatu permasalahan bagi operasional BPR kedepannya.

PT. BPR Suryajaya Kubutambahan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan nasabah dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Kepuasan nasabah timbul ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, dengan kepuasan tersebut akan mampu menimbulkan sifat loyal dibenak nasabah. Kualitas pelayanan dapat memengaruhi loyalitas nasabah secara tidak langsung dengan dimediasi oleh kepuasan nasabah (Zulkarnain, dkk, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Aditya dan Kusumadewi (2017), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dapat berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan dan dapat juga berpengaruh tidak langsung melalui kepuasan konsumen (sebagai variabel intervening). Penelitian lain yang dilakukan oleh Purnomo (2019) pada Bank Kanca Wonosari juga menyatakan bahwa kepuasan secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian lainnya yang dikemukakan oleh Eka dan Liana (2019) pada pelanggan sepeda motor honda di kota

Semarang menunjukkan bahwa kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh dalam memediasi kualitas pelayanan dan loyalitas Pelanggan.

Baik atau tidaknya persepsi nasabah mengenai pelayanan bank tergantung antara kesesuaian dan keinginan pelayanan yang diperolehnya. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah disampaikan oleh Kotler dan Keller (2009) yang menjelaskan bahwa pelanggan yang mempersepsikan kualitas layanan yang baik maka akan merasa puas. Sehingga diharapkan kualitas pelayanan nasabah meningkat, dengan harapan nasabah akan semakin puas terhadap BPR. Hasil penelitian oleh Supar dan Suasana (2017) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon menyatakan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Syahputra dan Susianto (2020) pada Bank Sumut Syariah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat dan dapat menciptakan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan yang menyenangkan (Tjiptono, 2012). Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan nasabah, apabila pelayanan yang diberikan tidak maksimal maka nasabah akan beralih ketempat lain (Astuti dalam Wijaya dan Mandala 2018). Karena banyaknya kelebihan tersebut maka terbentuklah kualitas pelayanan masyarakat terhadap BPR. Sehingga diharapkan kualitas pelayanan meningkat, dengan harapan nasabah akan semakin loyal terhadap BPR. Penelitian Darmawan dan Ekawati (2017), menemukan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kepuasan nasabah terbentuk dari kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan sebagai bahan evaluasi secara keseluruhan untuk menilai kepuasan nasabah setelah melakukan transaksi. Kualitas pelayanan yang diberikan bank menjadi suatu tolak ukur kepuasan nasabah. Bila kualitas pelayanan jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan maka konsumen akan merasa kecewa dan tidak puas bahkan memberi dampak negatif lainnya pada perusahaan. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah disampaikan oleh Kotler dan Keller (2009) yang menjelaskan bahwa pelanggan yang mempersepsikan kualitas layanan yang baik maka akan merasa puas. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sejalan dengan hasil penelitian dari Widnyana (2021) yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Adat Ularan dan penelitian dari Yudiadari dan Agustina (2021) yang menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. H1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.

Kategori pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai harapan yang ditandai oleh penanganan service cepat, fasilitas fisik yang memadai, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi, pelayanan yang akurat, tanggap, dan memuaskan. Menurut Trahadhi (2006) jika proses kualitas pelayanan itu terjadi berulang-ulang, berkelanjutan dan dipupuk secara terus menerus maka akan memberikan kepuasan pada pelanggan sesuai harapan. Untuk itu diperlukan upaya yang lebih dimana perusahaan melihat lebih jauh ke depan, tidak hanya sekedar memberikan kepuasan kepada pelanggan tetapi juga menciptakan pelanggan menjadi loyal kepada perusahaan. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat dengan perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa kepadanya, dengan kualitas pelayanan yang baik pada akhirnya dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan yang menyenangkan (Tjiptono, 2012). Teori tersebut sejalan dengan hasil penelitian Supar dan Suasana (2017) yang menyatakan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. H2 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.

Sebagaimana dikutip dari James dan Sasser menyatakan "*completely satisfied*" cenderung lebih loyal dibandingkan mereka yang sekedar "*satisfied*". Itulah sebabnya banyak pakar yang menegaskan bahwa hanya tingkat kepuasan tertinggi atau sangat puas yang bisa dianggap sebagai tingkat kinerja yang bisa diterima. Hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan bukanlah pengganti satu sama lain. Keberadaan BPR yang semakin

berkembang dan dikenal masyarakat desa merupakan bentuk kepuasan nasabah terhadap operasional BPR, dimana masyarakat akan mulai percaya menyimpan uangnya di BPR, sehingga penyaluran kredit BPR semakin tinggi. Kotler dan Keller (2012) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan hasil yang dirasakan dibandingkan harapannya. Nasabah yang puas akan semakin loyal dan memberikan prioritas utama untuk melakukan transaksi. Transaksi yang diinginkan adalah transaksi yang bersifat jangka panjang, sebab usaha dan biaya yang dikeluarkan oleh bank diyakini akan jauh lebih besar apabila harus menarik nasabah baru atau nasabah yang sudah meninggalkan bank daripada mempertahankannya. Hal tersebut sejalan dengan penelitian dari Supar dan Suasana (2017) yang menunjukkan bahwa kepuasan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. H3 : Terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap Loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.

Dalam industri perbankan, persaingan bank yang kompetitif bisa meningkatkan keuntungan melalui penyediaan layanan yang superior kepada nasabah (Sabir, 2014). Dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan bank oleh nasabah, maka perbankan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dengan melakukan inovasi secara terus menerus dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Nazarudin dalam Trisnayani dan Setiawan, 2014). Hubungan kepuasan nasabah dalam memberikan mediasi disampaikan oleh Widnyana (2021) yang menjelaskan bahwa kepuasan nasabah memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Purnomo (2019) yang menunjukkan kepuasan nasabah mampu memediasi pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, meskipun secara langsung persepsi kualitas layanan juga dapat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Supar dan Suasana (2017) juga menyatakan bahwa kepuasan secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. H4 : Kepuasan Nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.

Dalam penelitian ini hanya memfokuskan menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang memengaruhi loyalitas nasabah. Penelitian Supar dan Suasana (2017), menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Naiknya nilai kualitas pelayanan berpengaruh terhadap naiknya loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan dengan kinerja pelayanan seperti kondisi ruang tunggu yang baik, kesediaan karyawan dalam membantu nasabah yang membutuhkan bantuan, karyawan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang dijanjikan, keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan, dan karyawan yang memperhatikan kebutuhan nasabah dengan sungguh-sungguh. Selain itu variabel kepuasan pelanggan juga berpengaruh dominan pada penelitian Woen dan Santoso (2021). Penelitian Darmawan dan Ekawati (2017), menemukan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan Ishak dan Evrita Putri (2017) pada Bank Syariah di Indonesia juga menunjukkan hasil yang sama bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian lainnya yang dilakukan oleh Pradana (2018) pada PT. Fac Sekuritas Indonesia di Yogyakarta menyatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang berarti semakin tinggi kepuasan nasabah bukan berarti tidak berhubungan tetapi tidak selalu meningkatkan loyalitas nasabah.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kausal. Desain kausal ini digunakan untuk mengkaji hubungan sebab akibat antara variabel yang mempengaruhi dan variabel yang dipengaruhi (Sugiyono, 2018). Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah digunakan analisis regresi linier berganda. Tahap dalam desain penelitian kuantitatif kausal terdiri dari (1) merumuskan masalah, (2) mengkaji teori, (3) merumuskan hipotesis, (4) mengumpulkan data, (5) mengolah data, dan

(6) menarik kesimpulan. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X), kepuasan nasabah ( $Y_1$ ), dan loyalitas nasabah ( $Y_2$ ).

Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018). Selanjutnya data yang dikumpulkan melalui kuesioner dan pencatatan dokumen yang akan diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas, serta akan dianalisis dengan analisis jalur (*path analysis*). Untuk melakukan olah data secara efisien, efektif, dan akurat, maka proses pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for Social Science*) tipe 25.0 for windows

### 3. Hasil dan Pembahasan

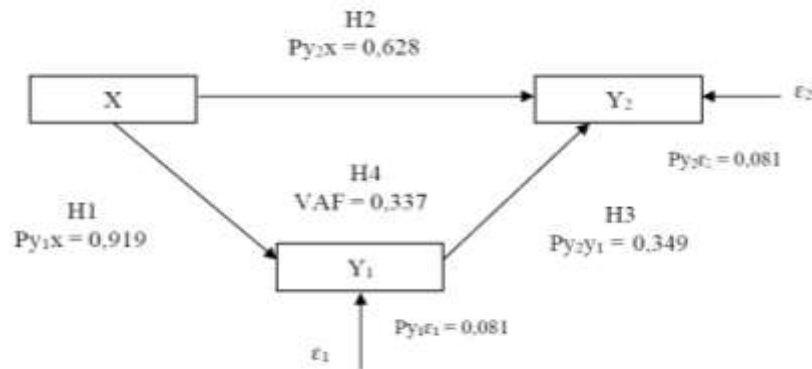
Hasil dari analisis jalur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan memakai program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) tipe 25.0 for windows diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Output SPSS Analisis Jalur

Parameter	Koefisien	P-value	Alpha ( $\alpha$ )	Keputusan	Simpulan
$R^2_{y_2xy_1}$	0,919	0,000	0,05	Menolak $H_0$	Kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah ( $Y_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah ( $Y_2$ ) dengan besar sumbangan 91,9%
$Py_{1x}$	0,919	0,000	0,05	Menolak $H_0$	Kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $Y_1$ ) dengan besar sumbangan 91,9%
$Py_{2x}$	0,628	0,000	0,05	Menolak $H_0$	Kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah ( $Y_2$ ) dengan besar sumbangan 62,8%
$Py_{2y_1}$	0,349	0,000	0,05	Menolak $H_0$	Kepuasan nasabah ( $Y_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah ( $Y_2$ ) dengan besar sumbangan 34,9%
$Py_{1t_1}$	0,081	-	-	-	Besar pengaruh faktor lain terhadap kepuasan nasabah ( $Y_1$ )
$Py_{2t_2}$	0,081	-	-	-	Besar pengaruh faktor lain terhadap loyalitas nasabah ( $Y_2$ )

Sumber : Data diolah pada SPSS

Pengaruh masing-masing variabel dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Struktur Keseluruhan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan

Besar sumbangan pengaruh langsung dan tidak langsung dalam riset ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Sumbangan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan

No.	Keterangan	Besar	Persentase
1.	Besar pengaruh langsung X terhadap $Y_2$	0,628	62,8%
2.	Besar pengaruh tidak langsung X terhadap $Y_2$ melalui $Y_1$	0,320	32%
3.	Besar pengaruh total X terhadap $Y_2$	0,829	82,9%
4.	Besar pengaruh langsung $Y_1$ terhadap $Y_2$	0,349	34,9%
5.	Besar pengaruh total X dan $Y_1$ terhadap $Y_2$	0,919	91,9%
6.	Besar pengaruh lain terhadap $Y_2$	0,081	0,81%
7.	Total	1,000	100%

Hipotesis yang pertama adalah “Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan”. Dari *output* perhitungan uji statistik analisis jalur memakai SPSS tipe 25.0 *for windows*, pada Tabel 1. didapat hasil  $P_{y_1,x} = 0,919$  dengan *p-value* bernilai 0,000 yang lebih rendah dari *alpha* 0,05 sehingga keputusannya adalah menolak  $H_0$ . Ini artinya kepuasan nasabah secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan dengan besar sumbangan 0,919 atau 91,9%. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.

Hipotesis yang kedua adalah “Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan”. Dari *output* perhitungan uji statistik analisis jalur memakai SPSS tipe 25.0 *for windows*, pada Tabel 1. didapat hasil  $P_{y_2,x} = 0,628$  dengan *p-value* bernilai 0,000 yang lebih rendah dari *alpha* 0,05 sehingga keputusannya adalah menolak  $H_0$ . Ini artinya loyalitas nasabah secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan dengan besar sumbangan secara total yaitu 0,628 atau 62,8%. ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.

Hipotesis yang ketiga adalah “Terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di berperan dalam memengaruhi”. Dari *output* perhitungan uji statistik analisis jalur memakai SPSS tipe 25.0 *for windows*, pada Tabel 1. didapat hasil  $P_{y_2,y_1} =$

0,349 dengan *p-value* bernilai 0,000 yang lebih rendah dari *alpha* 0,05 sehingga keputusannya adalah menolak  $H_0$ . Ini artinya loyalitas nasabah secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh kepuasan nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan dengan besar sumbangan 0,349 atau 34,9%. Ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan dalam memengaruhi loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.

Hipotesis yang keempat adalah "Kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan". Dari *output* perhitungan uji statistik analisis jalur memakai SPSS tipe 25.0 *for windows*, pada Tabel 1. didapat hasil  $P_{y_1x} = 0,919$  dan  $P_{y_2y_1} = 0,349$ . Sumbangan pengaruh tidak langsung didapat dari pengalihan  $P_{y_1x} \cdot P_{y_2y_1}$  sehingga hasilnya sebesar 0,337 atau 33,7%. Pengujian mediasi kepuasan nasabah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah mengacu Medhika (2018). Dimana uji mediasi dapat dilakukan melalui perhitungan nilai VAF (Variance Accounted For). Jika nilai VAF > 80% maka dapat dikelompokkan dalam mediasi total. Jika nilai VAF 20% - 80% maka dapat dikelompokkan dalam mediasi sebagian (partial). Jika nilai VAF < 20% maka dapat disebut tidak ada mediasi. Dalam perhitungan yang dilakukan, diperoleh hasil nilai VAF dalam pengujian mediasi kepuasan nasabah pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 0,337 atau 33,7%. Berdasarkan ketentuan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dimediasi secara partial oleh kepuasan nasabah. Memediasi parsial artinya variabel kualitas pelayanan mampu memengaruhi secara langsung maupun tidak langsung variabel loyalitas nasabah.

Menurut Kotler dan Keller (2009) yang menjelaskan bahwa pelanggan yang mempersepsikan kualitas layanan yang baik maka akan merasa puas. Sebagai bentuk pelayanan yang memuaskan kepada nasabah. Kualitas pelayanan yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kepuasan nasabah. Dalam memenuhi untuk meningkatkan pelayanan, PT. BPR Suryajaya Kubutambahan menerapkan pelayanan *door to door* agar memberikan kemudahan nasabah melakukan transaksi baik itu transaksi tabungan, kredit hingga deposito. Mekanisme dalam pelayanan *door to door* ini, dimana pihak PT. BPR Suryajaya Kubutambahan khususnya bagian kolektor akan langsung mendatangi nasabah ataupun calon nasabah. Hal ini dilakukan karena sebagian besar nasabah memiliki kesibukan yang menyebabkan jarang para nasabah untuk mengelola dan melakukan transaksi keuangan. Pelayanan ini rutin dilakukan saat hari kerja (Senin-Jumat) dari waktu pagi hari hingga sore hari. metode pelayanan ini menjadi salah satu cara efektif yang dilakukan PT. BPR Suryajaya Kubutambahan untuk mencapai target-target pelayanan kepada nasabah dalam hal operasionalnya. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan kualitas pelayanan di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan sudah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Aditya dan Kusumadewi (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widnyana (2021) yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Adat Ularan, kemudian penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Aziz (2019) yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan penelitian dari Yudiadari dan Agustina (2021) yang menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat dengan perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa kepadanya, dengan kualitas pelayanan yang baik pada akhirnya dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan yang menyenangkan (Tjiptono, 2012). Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan bertahun-tahun secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang. Semakin baik kualitas pelayanan suatu perusahaan maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Dari awal berdiri PT. BPR Suryajaya Kubutambahan para

nasabah tetap loyal menggunakan jasa dari bank tersebut. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah nasabah tabungan dan jumlah deposito di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan dan juga adanya penambahan kantor cabang dan kantor kas di wilayah yang berbeda. Loyalitas pelanggan lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih. Dari beberapa nasabah bahkan ada yang menggunakan lebih dari satu produk yang ada di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan. Menurut Trahad (2006) jika proses kualitas pelayanan itu terjadi berulang-ulang, berkelanjutan dan dipupuk secara terus menerus maka akan memberikan kepuasan pada pelanggan sesuai harapan. Untuk itu diperlukan upaya yang lebih dimana perusahaan melihat lebih jauh ke depan, tidak hanya sekedar memberikan kepuasan kepada pelanggan tetapi juga menciptakan pelanggan menjadi loyal kepada perusahaan. Berdasarkan pemaparan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penerapan kualitas pelayanan di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan sudah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Penelitian menurut Supar dan Suasana (2017) yang menyatakan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Atmaja, dkk. (2019) yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, kemudian penelitian yang dilakukan Fortuna, dkk. (2020) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dan penelitian dari Purnomo (2019) menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BRI Kanca Wonosari.

Kotler dan Keller (2012) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan hasil yang dirasakan dibandingkan harapannya. Nasabah yang puas akan semakin loyal dan memberikan prioritas utama untuk melakukan transaksi. Transaksi yang diinginkan adalah transaksi yang bersifat jangka panjang, sebab usaha dan biaya yang dikeluarkan oleh bank diyakini akan jauh lebih besar apabila harus menarik nasabah baru atau nasabah yang sudah meninggalkan bank daripada mempertahankannya. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut sejalan dengan penelitian dari Supar dan Suasana (2017) yang menunjukkan bahwa kepuasan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yudiadari dan Agustina (2019) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, kemudian penelitian yang dilakukan Widnyana (2021) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, dan penelitian dari Purnomo (2019) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BRI Kanca Wonosari.

PT. BPR Suryajaya Kubutambahan selalu memberikan inovasi untuk mendekatkan hati dari para nasabah. Maka dari itu kunci keberhasilan untuk mendapatkan loyalitas nasabah melalui kualitas pelayanan yang dimediasi kepuasan nasabah adalah mendekatkan inovasi tersebut agar melekat di hati para nasabah. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah secara tidak langsung dengan dimediasi oleh kepuasan nasabah (Zulkarnain, dkk, 2020). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu menurut Widnyana (2021) yang menjelaskan bahwa kepuasan nasabah memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan, kemudian hasil penelitian yang dilakukan Purnomo (2019) yang menunjukkan kepuasan nasabah mampu memediasi pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, dan penelitian yang dilakukan oleh Supar dan Suasana (2017) juga menyatakan bahwa kepuasan secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.

#### **4. Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan, (2) Kualitas pelayanan



berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan, (3) Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan, (4) Kepuasan nasabah memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.

Adapun beberapa saran bagi pihak PT. BPR Suryajaya Kubutambahan diharapkan dapat mempertahankan loyalitas nasabahnya, hal ini tentu agar pihak PT. BPR Suryajaya Kubutambahan tetap mendapat kepercayaan nasabah. Sehingga, dengan kepercayaan yang diberikan oleh nasabah, PT. BPR Suryajaya Kubutambahan pun dapat berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya untuk mempertahankan sikap loyal nasabah dalam jangka panjang dan juga Pihak PT. BPR Suryajaya Kubutambahan perlu memaksimalkan kualitas pelayanan utamanya dari segi fungsi pegawai, agar para pegawai bisa fokus di bidangnya masing-masing dan hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari pihak PT. BPR Suryajaya Kubutambahan. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu menambahkan variabel lain yang memengaruhi loyalitas nasabah, mengembangkan subjek penelitian, dan menggunakan sampel yang lebih banyak agar dapat memperkuat penelitian yang dilakukan, serta menggunakan teknik analisis yang berbeda agar dapat menjadi acuan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

### Daftar Pustaka

Armstrong,

Aditya dan Kusumadewi. 2017. "Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan". Diss. Udayana University.

Arianto, N. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor". Terdapat di <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856> (diakses tanggal 20 Desember 2022).

Atmaja, dkk. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja". Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha.

Fortuna, dkk. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang)". JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial,

Yudiadari dan Agustina. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem". Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata.

Putra dan Aziz. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang". Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP Padang.

Eka dan Liana. 2019. "Pengaruh kualitas produk, citra merek, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan (studi pada pelanggan sepeda motor Honda di kota Semarang)". MADIC.

Darmawan dan Ekawati. 2017. "Pengaruh Kepuasan Konsumen Memediasi Harga terhadap Loyalitas Konsumen dalam Berbelanja pada Florist Online di Denpasar". E-Jurnal Manajemen Unud.

Halim, dkk. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.

Kotler, P. dan Armstrong, G. 2018. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta

Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Marketing Management 13th Edition*. Prentice Hall: Pearson Education International.

Permana dan Nurcahya. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada LPD Desa Adat Kedonganan". E-Jurnal Manajemen Unud

- Santoso, A. dan Aprianingsih, A. 2017. "The Influence Of Perceived Service And E-Service Quality To Repurchase Intention The Mediating Role Of Customer Satisfaction Case Study: Go-Ride In Java". *Journal Of Business And Management*.
- Purnomo. 2019. "Pengaruh Persepsi Nasabah BRI Pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah BRI Kanca Wonosari". *JBTI: Jurnal Bisnis*.
- Sari, W., & Wening, N. (2022). "Analisis Kinerja Pelayanan, Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Kangean". *J. Manaj. Sos. Ekon.*
- Supar, D. A. W. A dan Suasana I. G. A. K. G. 2017. "Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah". Udayana University.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahputra, A. B. dan Susianto, S. 2020. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut Syariah Kcpsy Marelan Raya)". *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wijaya, Ida Bagus Surya dan Kastawan Mandala. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Nilai Nasabah yang Dimediasi oleh Persepsi Risiko". *E-Jurnal Manajemen Unud*.
- Zulkarnain, dkk. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)". *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.