

---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PADA PT. BANK SUMUT MEDAN CABANG SUKARAMAI**

Minar Siregar, Siti Normi, Maludin Panjaitan  
Universitas Methodist Indonesia

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Medan Cabang Sukaramai. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 nasabah PT. Bank Sumut Medan Cabang Sukaramai. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat adalah loyalitas nasabah. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Persamaan regresi  $Y = -0.488 + 0.189X + e$ , yang mengandung arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Bank SUMUT Medan Cabang Sukaramai, maka akan semakin mampu meningkatkan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $11.746 >$  nilai  $t_{tabel}$   $1.984$  atau nilai signifikansi sebesar  $0.000 < \alpha (0.05)$ .*

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

---

**PENDAHULUAN**

Sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama pelanggannya sehingga kelangsungan hidup sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh nasabah. Karena yang dibutuhkan oleh nasabah adalah kepuasan dalam hal pelayanan oleh pihak bank. Nasabah akan sulit dipuaskan oleh karena itu telah terjadi pergeseran, yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan meningkat menjadi harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan.

Pelayanan yang baik merupakan sebuah harapan yang utama bagi pelanggan, tidak heran jika pelanggan sering kecewa dengan pelayanan yang buruk karena dari pelayanan yang buruk biasanya sangat signifikan mengurangi pelanggan yang ada, karena pelanggan yang kecewa atas pelayanan yang buruk biasanya akan bercerita ke pelanggan lainnya, bahkan membuat citra yang buruk. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan loyalitas pelanggan atau nasabah.

Loyalitas adalah kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan melainkan kesadaran. Dalam membangun sebuah loyalitas pelanggan sangatlah sulit, apabila sudah mendapatkan pelanggan yang loyal, bank atau perusahaan harus mempergunakan segala cara untuk mempertahankan pelanggan tersebut, Karena mempertahankan pelanggan jauh lebih sulit dibandingkan dengan mencari pelanggan baru. Usaha jasa perbankan yang merupakan usaha jasa yang berdasarkan pada asas kepercayaan mengutamakan masalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan

---

suatu perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Medan Cabang Sukaramai.

## TELAAH PUSTAKA

### Pengertian Kualitas Pelayanan

Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

### Pengertian Loyalitas Nasabah

Subagyo (2010) berpendapat bahwa loyalitas nasabah merupakan pembelian ulang sebuah merek secara konsisten oleh nasabah. Istilah loyalitas sudah sering diperdengarkan oleh pakar marketing maupun praktisi bisnis, loyalitas merupakan konsep yang tampak mudah dibicarakan dalam konteks sehari-hari, tetapi menjadi lebih sulit ketika dianalisis maknanya.

## METODE PENELITIAN

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi yang dipilih menjadi anggota sampel. Teknik *non probability sampling* yang dipakai adalah teknik *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan dapat digunakan sebagai sampel/sumber data (Sugiyono 2012). Untuk menentukan besar sampel yang diperlukan, maka digunakan rumus Slovin, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang.

## HASIL

Hasil analisis data dengan regresi linier berganda dijelaskan sebagai berikut:

Uji validitas dilaksanakan kepada 30 orang yang ada di dalam populasi penelitian (di luar sampel penelitian). Hal ini bertujuan untuk menghindari timbulnya pengulangan dalam uji validitas atas seluruh sampel. Suatu instrumen penelitian dinyatakan valid, apabila nilai  $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ . Nilai  $r_{hitung}$  yang diperoleh pada *Corrected Item-Total Correlation*, sedangkan nilai  $r_{tabel}$  diperoleh dengan rumus:  $df=n-k$ ;  $df=30-2$ ;  $df=28$  pada alpha (0.05) sebesar 0.361.

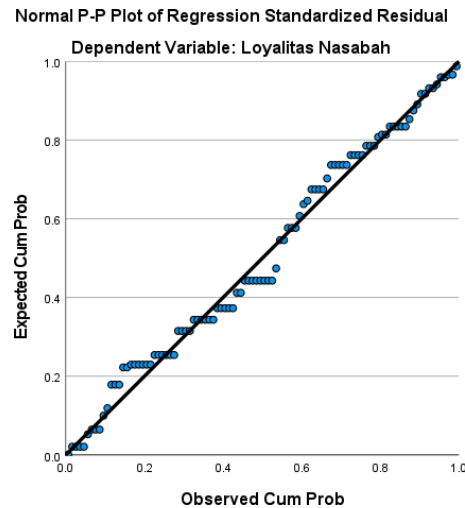
Hasil *Corrected Item-Total Correlation* merupakan korelasi antara skor item dengan total skor item yang dapat digunakan dalam melakukan pengujian validitas instrumen variabel kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah diperoleh bahwa *Corrected Item-Total Correlation* ( $r_{hitung}$ )  $>$  nilai  $r_{tabel}$  (0.361), maka disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid.

Pada uji reliabilitas, tujuan uji ini untuk melihat seluruh instrumen yang digunakan dengan koefisien Cronbach's Alpha. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel apabila memberikan nilai Cronbach's Alpha  $>$  0.60.

Hasil uji reliabilitas bagi seluruh instrumen penelitian variabel kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0.60, sehingga disimpulkan seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

### Uji Normalitas

Uji normalitas diperlukan karena melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Apabila asumsi ini tidak terpenuhi maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan.



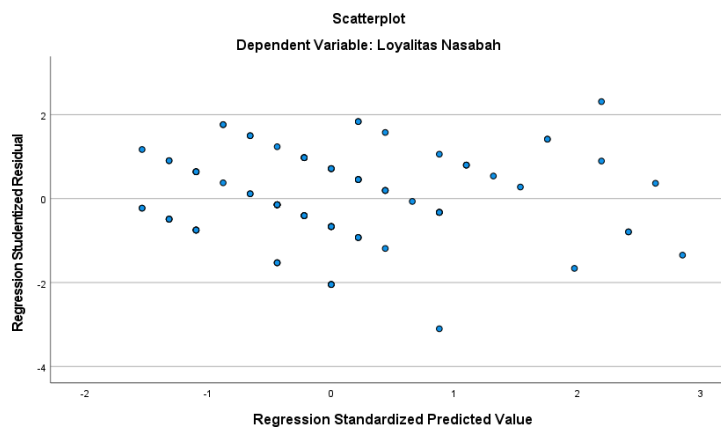
Sumber: Data Diolah (2020)

**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas P-P Plot**

Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa data mengalami penyebaran di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis tersebut, sehingga model regresi memenuhi asumsi-asumsi normalitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji dan mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepada pengamatan yang lain. Model regresi yang baik dalam heteroskedastisitas yakni *variance* dari residual satu pengamatan kepada pengamatan lain tetap.



Sumber: Data Diolah (2020)

**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot**  
Gambar 2 menunjukkan data mengalami penyebaran di atas dan di

bawah angka 0 pada sumbu Y atau titik-titik (data) menyebar secara merata, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menentukan hubungan linier antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y.

**Tabel 1. Hasil Regresi Linier Sederhana Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig.
	B	td. Error	Beta		
(Constant)	-.488	.446		.337	.736
Kualitas Pelayanan	.189	.016	.765	1.746	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data Diolah (2020)

Persamaan struktural dari hasil regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = -0.488 + 0.189X + e$$

Interpretasi atas persamaan di atas adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) = -0.488  
Variabel loyalitas nasabah apabila tidak dipengaruhi variabel lain akan tetap bernilai -0.488.
2. Nilai koefisien regresi (b) = 0.189  
Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0.189, mengandung arti bahwa kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan akan dapat menaikkan loyalitas nasabah sebesar 0.189 satuan, dengan asumsi variabel lain adalah konstan.

### Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian apakah hipotesis penelitian ini diterima atau tidak, maka perlu dilaksanakan uji hipotesis atau uji "t". Hasil uji dengan menentukan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dengan rumus,  $df = n - (k - 1)$ ;  $df = 100 - (2 - 1)$ ;  $df = 99$ , pada  $\alpha(0.05)$  sebesar 1.984.

**Tabel 2. Uji t (Uji Hipotesis Parsial) Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig.
	B	std. Error	Beta		
(Constant)	-.488	.446		.337	.736
Kualitas Pelayanan	.189	.016	.765	1.746	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data Diolah (2020)

Tabel 2 di atas menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  untuk kualitas pelayanan

terhadap loyalitas nasabah sebesar  $11.746 >$  nilai  $t_{tabel}$  1.984 atau nilai signifikansi sebesar  $0.000 < \alpha$  0.05. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, maka hipotesis alternatif diterima.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel bebas (loyalitas nasabah) dapat menjelaskan variabel terikat (kualitas pelayanan).

**Tabel 3. Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 <sup>a</sup>	.585	.580	.72772

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data Diolah (2020)

Tabel 3 di atas menunjukkan nilai *R-Square* sebesar 0.585, yang berarti 58.5% proporsi loyalitas nasabah yang dipengaruhi kualitas pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 58.5% sedangkan sisanya 41.5% adalah pengaruh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini, seperti *brand image*, kepuasan nasabah, dan lainnya.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik beberapa kesimpulan berikut:

1. Persamaan regresi  $Y = -0.488 + 0.189X + e$ , yang mengandung arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Bank SUMUT Medan Cabang Sukaramai, maka akan semakin mampu meningkatkan loyalitas nasabah.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $11.746 >$  nilai  $t_{tabel}$  1.984 atau nilai signifikansi sebesar  $0.000 < \alpha$  (0.05).

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran bagi perusahaan dan peneliti berikutnya, yaitu:

1. Bagi perusahaan dapat semakin optimal dalam menciptakan kualitas pelayanan seperti menambah area parkir, fasilitas kursi dan mesin ATM yang mampu memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi di bank, dengan hal tersebut dapat membuat nasabah semakin loyal menggunakan jasa perbankan.
2. Bagi peneliti berikutnya dapat menambah faktor-faktor lain selain kualitas pelayanan, seperti *brand image*, kepuasan nasabah, dan lainnya agar diperoleh hasil yang semakin baik.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, Subagyo., (2010). *Marketing in Business*, edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Kotler. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Amstrong. 2014. *Prinsip-prinsip Pemasaran*.Jilid I dan II. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Manalu, T. R., Winarto, W., & Nadapdap, K. M. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Orindo Alam Ayu Medan. *Jurnal Ilmiah METHONOMI*, 5(1), 57-66.
- Sinambela, D. R., Winarto, W., & Panjaitan, M. (2019). Pengaruh Strategi Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Pada CV. Prima Motor Pasir Pengaraian. *Jurnal Ilmiah METHONOMI*, 5(1), 67-74.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Situmorang, E. D. B., Gultom, R., Nadapdap, K., & Sihite, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Amanda Brownies. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 6(1), 38-49.
- Tjiptono, Fandy 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima*.Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Winarto, W. (2017). Persepsi Kualitas Layanan Warung Internet di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah METHONOMI*, 3(2), 107-115.