



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK BRIMO TERHADAP KEPUASAAN NASABAH KCP BRI CABANG TEMBUNG

THE INFLUENCE QUALITY AND BRIMO PRODUCT QUALITY ON COSTUMER SATISFACTION OF BRI KCP TEMBUNG BRANCH

Fani Putri Lismalia⁽¹⁾, Conie Nopinda Br Sitepu⁽²⁾, ⁽¹⁾⁽²⁾Universitas Quality, ⁽¹⁾⁽²⁾Prodi
Manajemen Universitas Quality, Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan,
Kode Pos 12345, Indonesia)
Penulis Korespondensi: 083874613311, ¹faniputrilismalia71@gmail.com,
²conie.sitepu@gmail.com

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada KCP Bank BRI Cabang Tembung Terhadap Kepuasan Nasabah dan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Brimo Terhadap Kepuasan Nasabah pada KCP BRI Cabang Tembung. Penelitian ini dilaksanakan di KCP BRI Cabang Tembung Kab . Deli Serdabg Alamat Lokasi : jalan Besar Tembung No 104 kecamatan Percut Sei Tuan. Sampel pada penelitian ini adalah Nasabah KCP BRI Cabang Tembung. Analisis data dilakukan secara Statistik Deskriptif dan Stastistik Inferensial. Hasil Penelitian mengenai pengaruh kualitas Pelayanan dan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, maka penulis merumuskan kesimpulan bahwa Hasil uji hipotesis ditemukan bahwa secara simultan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanab berpengaruh significant terhadap Kepuasaab Nasabah, Hasil uji hipostesis ditemukan bahwa secara persial Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, Serta hasil uji hipotesis ditemukan bahwa secara parsial Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Bank Bri Cabang Tembung untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan kualitas produj yang ditawarkan serta diterapkan sehibgga faktor tersebut dapat menjadi faktor pendukung untuk meningkatkan kepuasann nasabah, penelitian yang akan dilakukan selanjutnya supaya dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang belum diteliti dalam penelitian ini sehingga hasil penelitian dapat lebih menggambarkan kondisi sesungguhnya selama jangka panjang.

Kata Kunci: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Nasabah



Abstract

The conclusion of this research is to determine the influence of the quality of benefits on customer fulfillment in the BRI Tembung KCP section and to determine the influence of the quality of Brimo goods on customer fulfillment in the BRI Tembung KCP section. This investigation was carried out at KCP BRI, Tembung local service. Serdang Shop Position Address Jalan Besar Tembung No. 104, Percut Sei Tuan District. Those tested in this consideration are visitors to the BRI KCP Tembung Department. Information investigation is carried out using clear measurements and deductible measurements. There was an investigation into the influence of product quality and quality of goods on client fulfillment, the author concluded that the results of the proposition test determined that at the same time the quality of goods and the quality of benefits had a significant influence on client fulfillment. The emergence of test proposition settings that do not fully benefit quality features has an important impact on compliance. visitors, and the results of proposition testing establish that product quality does not have an important impact on client fulfillment. Bank Bri Tembung encourages improving the quality of benefits and quality of goods advertised and implemented so that these variables can become supporting variables for improvement client fulfillment, another investigation will be carried out so that it can influence client fulfillment that has not been considered in this investigation so that the investigation that occurs can better describe the actual conditions in the long term.

Keyword: Slogan Impact of Quality Benefits and Quality of Goods on Visitors

PENDAHULUAN

Dunia perbankan berhasil mengubah cara pandang masyarakat terhadap rekening bank pribadi, tidak hanya sekedar menabung di rumah. Perkembangan perbankan di Indonesia menghadapi persaingan yang sangat ketat baik produk maupun layanannya, sehingga masyarakat tidak hanya menabung, namun melangkah lebih jauh dan menjadi komunitas investor. Persaingan yang semakin ketat dan banyaknya pesaing mengharuskan bank untuk menawarkan produk yang berbeda untuk bersaing dengan bank lain dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabahnya. Tanpa dukungan fisik dan mental yang memadai, sumber daya manusia tidak dapat bersaing secara maksimal. Dengan cara ini, perusahaan harus meningkatkan kualitas



layanan yang mereka tawarkan kepada konsumen. Konsumen tidak hanya menginginkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas produk

Brimo juga mempengaruhi kepuasan konsumen yang baik. Konsumen dapat mempertimbangkan sejumlah faktor ketika mengevaluasi layanan yang diberikan oleh suatu bisnis. Bank adalah lembaga keuangan yang fungsi utamanya mengumpulkan uang dari komunitas dan mendistribusikannya dari komunitas ke komunitas. Selain itu, bank menyediakan pembiayaan, pembayaran dan layanan keuangan lainnya kepada masyarakat lokal. Berbagai upaya dilakukan untuk memperoleh dana masyarakat, termasuk peningkatan jumlah nasabah.

Salah satu hubungan baik nasabah tersebut adalah dengan adanya aplikasi keuangan Digital Bank BRI berbasis data online terkini yang memberikan kemudahan bagi nasabah BRI dalam bertransaksi dengan antarmuka dan pengalaman pengguna terkini, fitur login pengenalan wajah, login sidik jari, top Gopay. up, pembayaran QR dan fitur lainnya. Fitur menarik lainnya, menggunakan rekening giro/tabungan.

Pengembangan aplikasi mobile Brimo BRI versi terbaru ini bertujuan untuk mempersiapkan model bisnis baru di masa depan, dimana diharapkan kebiasaan nasabah yang sebelumnya bertransaksi di unit kerja BRI akan dialihkan ke ATM dan SMS bank. bahwa mulai saat ini seluruh nasabah akan mulai melakukan transaksi melalui internet bank. Dengan mendaftar menjadi pengguna Brimo terbaru, cara mengaktifkan aplikasi mobile banking Brimo terbaru sangatlah mudah, Anda bisa melakukannya langsung melalui aplikasi Brimo. Dengan banyaknya kompetitor yang menawarkan produk-produk menarik, seiring berjalannya waktu, Bank BRI cabang Tebungi pun tertantang untuk meningkatkan kualitas layanannya guna mempertahankan nasabahnya.

Faktanya, masyarakat bisa dengan cepat berubah pikiran jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan ini dapat



dijadikan tolak ukur bagi Bank BRI Cabang Tembung untuk selalu memberikan pelayanan sesuai harapannya, karena memberikan pelayanan yang terbaik merupakan suatu pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan dan pahala bagi perusahaan agar nasabah dapat akan ingin terus menggunakan jasa Bank BRI Cabang Tembung.

Kepuasan nasabah adalah anggapan nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, tercapai hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan bank dengan memperhatikan keluarga nasabah dan kemampuannya, perhatian pada keluarganya, perhatian pada kebutuhan pelanggan, sehingga terjalin kesinambungan sebaik-baiknya antara kepuasan dan hasil. Kepuasan yang tinggi menjadi jaminan jika terjadi kesalahan, yang tidak dapat dihindari karena keragaman produksi jasa. Pelanggan jangka panjang mendapat manfaat lebih banyak dari situasi ini karena pengalaman positif sebelumnya, dan pelanggan yang puas tidak lagi tertarik dengan apa yang ditawarkan pesaing. Tidak mengherankan jika perusahaan menjadi terobsesi dengan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan mempunyai hubungan langsung dengan loyalitas pelanggan, pangsa pasar, dan keuntungan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen secara umum, dan merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan konsumen suatu perusahaan jasa. Peningkatan kualitas layanan sebagai penggerak loyalitas konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam operasional industri jasa, termasuk dunia perbankan. Oleh karena itu, manajemen lebih fokus pada aspek ini. Banyak survei yang dilakukan oleh manajemen dan pihak eksternal bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan untuk menentukan strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Pelayanan Bank BRI cabang Tembung mencakup tiga unsur, antara lain memenuhi atau melampaui kebutuhan nasabah. mereka menambah nilai dan menciptakan efek yang menakjubkan.



Tiga hal yang menjadi alasan Bank BRI Cabang Tembung melayani nasabah adalah Bank BRI Cabang Tembung merupakan perusahaan jasa, Bank BRI Cabang Tembung ada karena nasabahnya ada dan pelayanannya berbeda-beda. Bank BRI Cabang Tembung mempunyai motto pelayanan, yang meliputi:

1. Ikhlas: melayani permasalahan dengan niat ikhlas, mempertimbangkan keefektifan ibadah, selalu berpikir jernih dan berkata benar ketika menerima pengaduan, mempunyai sikap terpuji dan perilaku teladan kepada rekan kerja.
2. Ketepatan: Penyelesaian pekerjaan sesuai standar waktu yang disepakati, respon cepat terhadap kebutuhan pelanggan, pelayanan yang baik.
3. Tepat Waktu: Tepat waktu dan disiplin dalam bekerja, mengerjakan setiap pekerjaan dengan benar sampai selesai, tidak menunda pekerjaan. Tiga unsur pelayanan Bank BRI Cabang Tembung adalah:
 1. Fisik yaitu, gedung/gedung.
 2. Manusia, yaitu sumber daya manusia (SDM).
 3. Proses, yaitu ketika pemrosesan menciptakan kepuasan pengguna, kualitas layanan sangat diperlukan dalam dunia perbankan.

Kualitas pelayanan adalah Bank BRI Cabang Tembung sebagai operator yang melayani produk perbankan seperti bank lainnya harus mampu menciptakan mitra yang baik dengan memberikan pelayanan yang maksimal untuk memuaskan pengguna jasa. tetap di depan pesaing Anda. Selain itu, Cabang BRI juga harus membangun reputasi yang baik bagi pengguna jasa dengan memberikan jaminan atas pelayanan yang dijanjikan.

BAHAN DAN METODE

Metode Analisis Data Uji validitas adalah derajat ketepatan waktu antara data sebenarnya tentang subjek penelitian dengan data yang diberikan peneliti. Oleh karena



itu, data yang valid adalah data yang “tidak berbeda” antara data yang diberikan peneliti dengan informasi yang sebenarnya ada pada objek penelitian (Sugiyono, 2016: 201). Reliabilitas (konsistensi) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa reliabel suatu instrumen, yaitu reliabilitas mengacu pada keakuratan (dalam hal konsistensi) alat ukur (Mustafa, 2018:87).

Tujuan uji multikolinearitas adalah untuk memeriksa apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik tidak akan ada korelasi antar variabel independennya. Suatu analisis dikatakan bebas gejala multikolinearitas apabila nilai VIF (variance inflasi faktor) < 10 (Ghozali, 2016:97). Tujuan dilakukannya pengecekan heterogenitas adalah untuk menguji apakah terdapat ketimpangan dalam variansnya. antara sisa observasi yang satu dengan observasi yang lain dalam model regresi.

Jika varians dari satu observasi ke observasi lainnya konstan maka kita disebut heterogenitas, dan jika bervariasi maka kita disebut heterogenitas. Model regresi yang baik adalah model yang homoskedastis atau model yang tidak mengalami heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:103). Tujuan pengujian ini adalah untuk memeriksa apakah variabel pengganggu dalam model apakah regresi berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2016:110). Cara termudah untuk melihat normalitas adalah melalui analisis grafis. Analisis grafis digunakan untuk melihat normalitas data dengan memeriksa histogram dan plot probabilitas normal.

Uji F dilakukan untuk mengetahui kelayakan studi model regresi. Kriteria pengambilan keputusan mengambil nilai sig. 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penjurian menurut tabel Anova didasarkan pada hal berikut:

1. Jika Sig. $\leq 0,05$, maka model regresi penelitian dapat digunakan.
2. Jika Sig. $> 0,05$, maka model regresi penelitian tidak dapat diterapkan.



Menurut Ghozal (2021:148), uji statistik t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual, menjelaskan variasi variabel terikat. Kriteria pengambilan keputusan mengambil nilai sig. 0,05 ($\alpha = 5\%$). Langkah-langkah uji statistik t adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis statistik:

Hipotesis 1 : $H_0 = \beta_1 = 0$; $H_a = \beta_1 < 0$

Hipotesis 2 : $H_0 = \beta_2 = 0$; $H_a = \beta_2 > 0$

Hipotesis 3 : $H_0 = \beta_3 = 0$; $H_a = \beta_3 < 0$

Hipotesis 4 : $H_0 = \beta_4 = 0$; $H_a = \beta_4 < 0$

2. Ambil keputusan dengan kriteria sebagai berikut : \nJika Sig. $\leq 0,05$ yang berarti satu variabel independen mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen. Jika Sig. $> 0,05$ yang berarti salah satu variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Menurut Ghozal (2021:147), uji koefisien determinasi mengukur sejauh mana model (variabel independen) dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Nilai koefisien determinasi mendekati 1 artinya variabel independen dapat memberikan hampir seluruh informasi yang menjelaskan variasi variabel dependen. . Sedangkan nilai spesifikasinya adalah 0, artinya variabel independen memberikan sedikit informasi untuk menjelaskan variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang diuraikan di atas, maka secara umum tanggapan terhadap hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: Berdasarkan hasil pengujian kepuasan nasabah terhadap koefisien determinasi untuk mengetahui kualitas pelayanan perbankan barang mobile disajikan pada tabel 4.3. 7 diperoleh nilai (R^2) sebesar 0,070.



Artinya pengaruh kualitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,070 = 7,0% dan sisanya sebesar 93% merupakan pengaruh faktor lain. Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.3.6 hasil “Koefisien” SPSS di atas menunjukkan nilai signifikansi (Sig) pada variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,647. Karena nilai Sig 0,647 > probabilitas 0,05 maka dapat disimpulkan H1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan “koefisien” SPSS tersebut di atas berdasarkan Tabel 4.3.6 menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X2) mempunyai nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,008. Karena nilai Sig 0,008 > probabilitas 0,05 maka dapat disimpulkan H2 atau hipotesis kedua ditolak. Artinya kualitas produk (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan uji serentak (uji F) yang disajikan pada Tabel 4.3.5, variabel “kualitas produk” dan “kualitas pelayanan” secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai F hitung bernilai positif dengan nilai 0,230 dan nilai signifikan sebesar 0,795 tidak lebih besar dari nilai 0,05. Oleh karena itu, kami dapat memastikan bahwa hipotesis ketiga diterima. Berdasarkan hasil persamaan regresi berganda di atas mempunyai arti sebagai berikut:

1. Nilai standar sebesar 13,590 artinya jika faktor kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak digunakan atau bernilai nol (0), maka tingkat kepuasan pelanggan sebesar 13,590%.
2. Koefisien regresi variabel kualitas produk (X1) adalah Positif, dapat diartikan kualitas pelayanan (X1) meningkat sebesar 1%, kemudian kepuasan pelanggan (Y) meningkat sebesar -0,67%.
3. Untuk kualitas pelayanan (X2), koefisien regresinya Positif, dapat diartikan kualitas produk (X2) meningkat 1%, kepuasan pelanggan (Y) meningkat 0,351%.



KESIMPULAN

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara bersamaan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan berpengaruh pada kepuasan pelanggan pelanggan kepuasan pelanggan. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial kualitas Produk tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Semua dan Meilan. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8 (03), 2501-2510.
- Astuti, Julia dan Widi. (2020). Efiko de servoqualito, klienta valoro, fido. Bagian XIX, no. 3, hal 134-158.
- D, I. Kasengkang, S. Moniharapon, Y. Mandagie (2023). *Hal ini mempengaruhi kualitas produk dan kualitas layanan BRIMObile (BRIMO)*.11 No. 1 Maret 2023, hal. 1075-1084.kotler dan keller. (2019, 12). kepuasan pelanggan. [https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-regresi-sedahan/.\(n.d\)](https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-regresi-sedahan/.(n.d))
- Maryati, M.Khoir. (1 Juli 2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Online Timeuniversestudio*.
- Maryati, M. Khoir. (1-a de julio 2022). Efiko de produktokvalito, servokvalito, Journal of Economics and Business, Voi. 11 n-ro 1.
- Nasfi, Rahmad, Sabri. (2020). *Pengaruh Servokvalito Terhadap Kepuasan Pelanggan di Šaria Membelok*. Jurnal Kajian Ekonomi, Vol.4.Nurhandayani, P. (2022).
- Nurhandayan, P.p. <http://repository.stei.ac.id/9127/2/BAB%20II.pdf>
- Simanullang, F.S. (2020). *Dampak Kualitas Produk Dan Layanan Brimobile Terhadap Kepuasan Nasabah di Unit Lintongnihuta PT.BankRakyatIndonesia Tbk*. Jurnal Ilmiah Socio Secretum, 9(2), 221-232.
- VicoSultania. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*.