

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MANDIRI CABANG GORONTALO

Hais Dama

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo

Abstrak: Arah penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo baik secara simultan dan parsial. Dimensi kualitas pelayanan yang dikaji adalah meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsibility*, dan *assurance*. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo yang berjumlah 100 orang. Instrument pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket dengan skala likert. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dimana untuk memenuhi persyaratan analisis tersebut menggunakan skala interval. Untuk mengubah skala ordinal ke skala interval digunakan metode *successive interval method (SIM)*. Hasil penelitian secara deskriptif diperoleh bahwa kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Bank Mandiri Cabang Gorontalo secara umum adalah baik dan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Secara simultan dan parsial berdasarkan analisis yang digunakan maka dimensi kualitas pelayanan secara nyata dan positif berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo.

Kata-kata kunci : Kualitas pelayanan, loyalitas, nasabah.

Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dapat dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan masalah satu konsep yang memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas pelanggan.

Taylor dan Caruana (2002) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Pelanggan yang memperoleh tingkat kepuasan setelah melakukan evaluasi terhadap pembelian produk akan berdampak pada tingkat loyalitasnya terhadap produk/jasa tersebut. Dari sini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan dari hasil pembelian produk/jasa, maka semakin tinggi tingkat loyalitasnya.

Lima dimensi pelayanan yang dikemukakan oleh *Parasuraman, dkk (Fandi Ciptono, 2005)* antara lain:

1. *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Empathy*, kemudahan menjalin relasi, meliputi perhatian individu pada pelanggan, kemudian dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.
3. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan jasa atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, akurat dan konsisten dan memuaskan.
4. *Responsiveness*, yaitu keinginan pra staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
5. *Assurance*, yaitu meliputi pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan menyampaikan kepastian dan kepercayaan.

Menurut Parasuraman, (*Zeithalm, 1988*) kualitas pelayanan (*Service Quality*) dapat didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara ekspektasi dengan persepsi pelanggan.

Bank Mandiri cabang Kota Gorontalo merupakan salah satu bank nasional pemerintah yang beroperasi di Kota Gorontalo disamping bank-bank pemerintah lainnya seperti BNI, BRI dll. Dari hasil survei, dilihat dari segi pelayanannya Bank Mandiri cabang kota Gorontalo masih sangat minim utamanya dari ketersediaan fasilitasnya (*tangible*). Bank Mandiri di Kota Gorontalo belum memiliki cabang ditingkat kecamatan, bahkan jumlah ATM yang ada hanya tersebar di dua kecamatan dari 6 kecamatan yang ada di Kota Gorontalo, yakni kecamatan kota selatan 3 buah dan kecamatan kota utara 1 buah. Hal ini sangat dirasa kurang jika dibandingkan dengan jumlah nasabah khususnya nasabah simpanan yang berjumlah 15.465 (*laporan tahunan Bank Mandiri Cabang Kota Gorontalo*) nasabah. Juga terlihat dimana sering terjadinya antrian nasabah yang panjang baik itu dikantor cabang maupun pada counter-counter ATM yang tersedia. Permasalahan lain pula terlihat pada kantor cabang, dimana sering terjadi antrian panjang nasabah dikarenakan lambatnya pelayanan yang diberikan pada nasabah, hal ini terlihat dari jumlah teller yang tersedia. Dari 6 teller yang ada kesehariannya yang melayani nasabah hanya 3 bahkan terkadang 2 teller saja yang melakukan pelayanan simpanan.

Hal ini diduga sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri cabang Kota Gorontalo, dimana terjadi penurunan jumlah dana

pihak ketiga (DPK) dalam kurun waktu yang singkat, seperti yang terlihat dari data berikut ini:

Tabel.1 Perkembangan posisi dana Simpanan

Thn	Jenis Simpanan (miliar Rp)		
	Giro	Tabungan	Deposito
Q4/07	50,4	81,5	73,4
Q1/08	36,4	81,7	66,7
Q2/08	41,3	88,5	63,3

Sumber : Laporan Tahunan Bank Mandiri tahun 2008

Dari data tersebut diatas dapat digambarkan bahwa loyalitas nasabah pada Bank Mandiri Cabang Kota Gorontalo semakin menurun utamanya pada jenis simpanan deposito dan Giro. Pada Q2/2008 jumlah dana simpanan giro adalah 41,3 miliar menurun jika dibandingkan dengan angka pada Q4/2007 yaitu 50,4 miliar. Demikian juga pada jenis simpanan Deposito, pada Q2/2008 berjumlah 63,3 miliar, nilai ini menurun jika dibandingkan dengan jumlah yang diperoleh pada Q4/2007 yang berjumlah 73,4 miliar. Lain halnya pada jenis simpanan tabungan yang mengalami kenaikan sebesar 88,5 miliar jika dibandingkan dengan jumlah pada Q4/2007 yang berjumlah 73,4 miliar. Hal ini disebabkan karena giatnya promosi yang dilakukan pihak Bank mandiri dalam bentuk pemberian hadiah bagi bagi jenis simpanan tabungan berupa Mandiri Viesta dengan hadiah mobil, dll.

Dari uraian tersebut diatas maka jelaslah terlihat adanya penurunan tingkat loyalitas nasabah yang terlihat dari berkurangnya jumlah dana simpanan yang terjadi pada Bank Mandiri Cabang Kota Gorontalo yang kemungkinan besar sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan. Terjadinya gab antara pelayanan yang diharapkan dan yang dirasakan oleh nasabah merupakan hal yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalias nasabah. Hal ini perlu diperhatikan oleh pihak manajemen Bank Mandiri Cabang Kota Gorontalo kedepan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka permasalahan yang dapat diteliti adalah menyangkut kualias pelayanan (*service Quality*) yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang kota Gorontalo yang dikaitkan dengan loyalitas

nasabah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan pada PT. Bank Mandiri Tbk. Cabang Kota Gorontalo.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas tentang beberapa faktor (dimensi) kualitas layanan yang dapat memberikan kepuasan dan loyalitas kepada nasabah Bank Mandiri Cabang kota Gorontalo, dan memberikan informasi yang berupa faktor (dimensi) kualitas pelayanan manakah yang sangat berpengaruh yang dapat memberikan kepuasan dan loyalitas terhadap nasabah simpanan pada Bank Mandiri Cabang kota Gorontalo.

Metode Penelitian

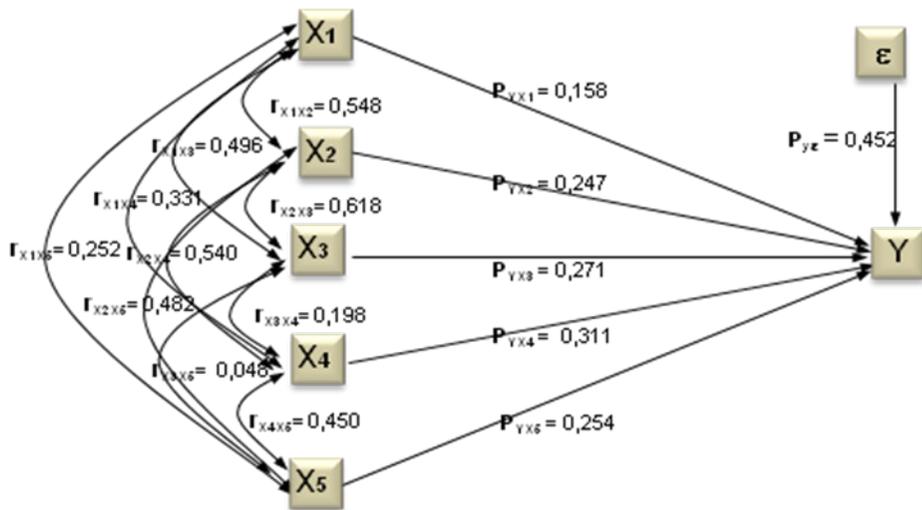
Penelitian ini merupakan pendekatan ilmu ekonomi yang memfokuskan pada bidang pemasaran jasa. Secara lebih khusus lagi penelitian ini merupakan pendekatan pada aspek kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Kota Gorontalo. Pengamatan dilakukan terhadap para nasabah khususnya para nasabah simpanan giro, tabungan dan deposito, yang bertujuan ingin mendapatkan gambaran tentang kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Bank Mandiri Cabang Kota Gorontalo serta menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan (*service Quality*) terhadap loyalitas nasabah. Bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan bersifat verifikatif dengan menggunakan SPSS sebagai alat analisisnya. (Imam Gozali, 2004)

Penelitian deskriptif (Coper, Donal R. 2006) adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh deskriptif tentang cirri-ciri variable kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variable melalui suatu pengujian hipotesis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *descriptive survey* dan *explanatory survey*.

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil pengujian pada bagian di atas diperoleh kesimpulan terdapat pengaruh yang signifikan (nyata) secara bersama-sama dan secara parsial kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo dengan total pengaruh sebesar 79,5% dan pengaruh faktor lain di luar kelima faktor tersebut adalah sebesar 20,5%.

Adapun gambar hasil perhitungan koefisien jalur dalam hubungan struktural X dengan Y adalah sebagai berikut:



Gambar: Path Diagram Model Struktural Pengaruh X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y

Adapun besarnya pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan secara parsial adalah

1. Besarnya pengaruh dimensi *tangible* terhadap terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini.

Pengaruh langsung dan tidak langsung X ₁ terhadap Y		Kontribusi
X ₁ langsung	$(P_{YX1})^2$	2,5%
X ₁ melalui X ₂	$P_{YX1} r_{X1X2} P_{YX2}$	2,1%
X ₁ melalui X ₃	$P_{YX1} r_{X1X3} P_{YX3}$	2,1%

X ₁ melalui X ₄	$P_{YX1} r_{X1 X4} P_{YX4}$	1,6%
X ₁ melalui X ₅	$P_{YX1} r_{X1 X5} P_{YX5}$	1,0%
Jumlah		9,4%

Dari tabel diatas dapat diketahui secara langsung dimensi *tangible* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo adalah sebesar 2,5%. Nilai tersebut menyatakan besarnya pengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo tanpa melibatkan dimensi lain. Sementara pengaruh yang tidak langsung karena adanya keterkaitan dengan empat variabel lainnya (pengaruh tidak langsung melalui empat variabel lain) dapat dilihat pada tabel di atas.

Secara total pengaruh dimensi *Tangible* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo sebesar 9,4% dengan arah yang positif. Jadi semakin baik dimensi *tangible* maka loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo akan semakin tinggi.

2. Besarnya pengaruh dimensi *empathy* terhadap terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini.

Pengaruh langsung dan tidak langsung X ₂ terhadap Y		Kontribusi
X ₂ langsung	$(P_{YX2})^2$	6,1%
X ₂ melalui X ₁	$P_{YX2} r_{X2 X1} P_{YX1}$	2,1%
X ₂ melalui X ₃	$P_{YX2} r_{X2 X3} P_{YX3}$	4,1%
X ₂ melalui X ₄	$P_{YX2} r_{X2 X4} P_{YX4}$	4,1%
X ₂ melalui X ₅	$P_{YX2} r_{X2 X5} P_{YX5}$	3,0%
Jumlah		19,5%

Dari tabel diatas dapat diketahui secara langsung dimensi *empathy* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo adalah sebesar 6,1%. Nilai tersebut menyatakan besarnya pengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo tanpa melibatkan dimensi lain. Sementara pengaruh yang tidak langsung dimensi *empathy* karena adanya keterkaitan dengan empat variabel lainnya (pengaruh tidak langsung melalui empat variabel lain) dapat dilihat pada tabel di atas.

Secara total pengaruh dimensi *empathy* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo sebesar 19,5% dengan arah yang positif.

Jadi semakin baik dimensi *empathy* maka loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo akan semakin tinggi.

3. Besarnya pengaruh dimensi *reliability* terhadap terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini.

Pengaruh langsung dan tidak langsung X ₃ terhadap Y		Kontribusi
X ₃ langsung	$(P_{YX3})^2$	7,3%
X ₃ melalui X ₁	$P_{YX3} r_{X3 X1} P_{YX1}$	2,1%
X ₃ melalui X ₂	$P_{YX3} r_{X3 X2} P_{YX2}$	4,1%
X ₃ melalui X ₄	$P_{YX3} r_{X3 X4} P_{YX4}$	1,7%
X ₃ melalui X ₅	$P_{YX3} r_{X3 X5} P_{YX5}$	0,3%
Jumlah		15,6%

Dari tabel diatas dapat diketahui secara langsung dimensi *reliability* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo adalah sebesar 7,3%. Nilai tersebut menyatakan besarnya pengaruh dimensi *reliability* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo tanpa melibatkan dimensi lain. Sementara pengaruh yang tidak langsung dimensi *reliability* karena adanya keterkaitan dengan empat variabel lainnya (pengaruh tidak langsung melalui empat variabel lain) dapat dilihat pada tabel di atas.

Secara total pengaruh dimensi *reliability* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo sebesar 15,6% dengan arah yang positif. Jadi semakin baik dimensi *reliability* maka loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo akan semakin tinggi.

4. Besarnya pengaruh dimensi *Responsiveness* terhadap terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini.

Pengaruh langsung dan tidak langsung X ₄ terhadap Y		Kontribusi
X ₄ langsung	$(P_{YX4})^2$	9,7%
X ₄ melalui X ₁	$P_{YX4} r_{X4 X1} P_{YX1}$	1,6%
X ₄ melalui X ₂	$P_{YX4} r_{X4 X2} P_{YX2}$	4,1%
X ₄ melalui X ₃	$P_{YX4} r_{X4 X3} P_{YX3}$	1,7%
X ₄ melalui X ₅	$P_{YX4} r_{X4 X5} P_{YX5}$	3,6%
Jumlah		20,7%

Dari tabel diatas dapat diketahui secara langsung dimensi *responsiveness* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo adalah sebesar 9,7%. Nilai tersebut menyatakan besarnya pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo tanpa melibatkan dimensi lain. Sementara pengaruh yang tidak langsung dimensi *responsiveness* karena adanya keterkaitan dengan empat variabel lainnya (pengaruh tidak langsung melalui empat variabel lain) dapat dilihat pada tabel di atas.

Secara total pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo sebesar 20,7% dengan arah yang positif. Jadi semakin baik dimensi *responsiveness* maka loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo akan semakin tinggi.

5. Besarnya pengaruh dimensi *assurance* terhadap terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini.

Pengaruh langsung dan tidak langsung X_5 terhadap Y	Kontribusi	
X_5 langsung	$(P_{YX5})^2$	6,4%
X_5 melalui X_1	$P_{YX5} r_{X5 X1} P_{YX1}$	1,0%
X_5 melalui X_2	$P_{YX5} r_{X5 X2} P_{YX2}$	3,0%
X_5 melalui X_3	$P_{YX5} r_{X5 X3} P_{YX3}$	0,3%
X_5 melalui X_4	$P_{YX5} r_{X5 X4} P_{YX4}$	3,6%
Jumlah		14,4%

Dari tabel diatas dapat diketahui secara langsung dimensi *assurance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo adalah sebesar 6,4%. Nilai tersebut menyatakan besarnya pengaruh dimensi *assurance* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo tanpa melibatkan dimensi lain. Sementara pengaruh yang tidak langsung dimensi *assurance* karena adanya keterkaitan dengan empat variabel lainnya (pengaruh tidak langsung melalui empat variabel lain) dapat dilihat pada tabel di atas.

Secara total pengaruh dimensi *assurance* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo sebesar 14,4% dengan arah yang positif. Jadi semakin baik dimensi *assurance* maka loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo akan semakin tinggi.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui hasil olahan data berdasarkan instrument kuesioner, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan terhadap nasabah yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Gorontalo belum dapat sepenuhnya memenuhi harapan dari nasabah. Hal ini diketahui dari masih terdapatnya gap antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh nasabah menyangkut kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi *tangible*, *empathy*, *reliable*, *responsibility*, dan *assurance*.
2. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Bank Mandiri Cabang Gorontalo yang meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsibility* dan *assurance* pada umumnya relatif mendapat penilaian yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata skor masing-masing variable, dimana rata-rata skor tertinggi ada pada variable *tangible* dengan nilai rata-rata skor sebesar 412,75 atau sebesar 22,52% dari total rata-rata skor untuk semua variable. Sedangkan nilai rata-rata skor terendah diperoleh dari variable *responsibility* yakni sebesar 351,75 atau sebesar 18,45% dari nilai total rata-rata skor untuk semua variable.
3. Tingkat kesesuaian antara harapan nasabah dan kinerja pelayanan yang disampaikan Bank Mandiri Cabang Gorontalo secara keseluruhan relative tinggi yakni sebesar 82,34%. Tingkat kesesuaian tertinggi adalah dimensi atau variable *tangible* yakni sebesar 90,86% dan *Assurance* sebesar 90,22% diatas rata-rata, sementara tingkat kesesuaian terendah adalah variable *responsibility*, *reliability* dan *empathy* yakni sebesar 75,88% , 75,97% dan 78,77% dimana nilai kesesuaiannya tersebut masih dibawah nilai rata-rata.
4. Kualitas pelayanan yang disampaikan Bank Mandiri Cabang Gorontalo berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, secara simultan maupun parsial variable *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsibility* dan *assurance* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo. Dimana pengaruh langsung tertinggi adalah variable *responsibility* yakni sebesar 9,7% dan pengaruh langsung terendah adalah variable *tangible* yakni sebesar 2,5%. Sementara pengaruh tidak langsung tertinggi adalah variable *reliability* melalui *empathy* yakni sebesar 4,1% serta variable *responsibility* melalui

empathy yang juga sebesar 4.1%. Sementara variabel terendah adalah variabel *tangible* melalui *assurance* yang hanya 1,0%.

Saran-saran

Agar kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Bank Mandiri cabang Gorontalo mampu memberikan kontribusi yang baik dan tinggi terhadap loyalitas nasabah, maka sebaiknya yang harus dilakukan adalah meliputi:

1. Bank Mandiri Cabang Gorontalo harus menambah sarana dan prasarana penunjang terutama ketersediaan mesin ATM di beberapa lokasi yang strategis yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan penarikan tunai dengan cepat, seperti di pusat perbelanjaan, perguruan tinggi, dll. Hal ini bertujuan untuk memperkecil gap harapan dan kenyataan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Bank Mandiri cabang Gorontalo perlu memperhatikan dan menambah serta memperluas jangkauan layanan melalui kemampuan karyawan dan perusahaan dalam merespon keluhan-keluhan nasabah, sehingga nasabah merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, sebab dari hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa perhatian karyawan dan perusahaan terhadap kepentingan dan keluhan nasabah masih rendah.
3. Bank Mandiri Cabang Gorontalo perlu untuk memperluas jaringan layanan dengan membuka kantor cabang pembantu yang dapat disebar pada beberapa pusat kecamatan dan kabupaten yang dinilai memiliki nasabah yang potensial, utamanya pada daerah-daerah yang memiliki sentra-sentra produksi dan perdagangan untuk menunjang program pemerintah Propinsi Gorontalo dibidang Agropolitan.
4. Demi terciptanya nasabah yang loyal terhadap Bank Mandiri Cabang Gorontalo, maka perlu mempertimbangkan hal seperti:
 - Melakukan inventarisasi terhadap nasabah-nasabah yang selama ini puas dan loyal atas pelayanan yang diberikan.
 - Mendorong dengan cara pemberian hadiah atau bonus terhadap nasabah-nasabah yang loyal untuk menjaga dan mempertahankan keloyalitasnya pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo.

Daftar Pustaka

- Coper, Donal R. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid 1 dan 2, Terjemahan. Penerbit Erlangga Jakarta.
- Caruana, Albert and Malta Msida, *Service Loyalty: The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction*, European Journal of Marketing; 2002; 36, 7/8; ABI/INFORM Global.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Januari 2005, Diterbitkan Oleh Bayumedia Publishing.
- Imam Gozali. 2004. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Zeithaml & Bitner. 2006. *Service Marketing 4th Edition. Intergrating Customer focus the firm.*
- Laporan Tahunan Bank Mandiri periode 3 tahun 2008.