PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MANDIRI PRIORITAS PADA BANK MANDIRI CABANG TASIKMALAYA

ACEP HILMAN

ahilman411@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Niaga
STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan prioritas Bank Mandiri Cabang Tasikmalaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi, dan kuesioner. Sampling teknik menggunakan teknik sampel random sampling dengan jumlah sampel 83 responden dengan. Alat analisis yang digunakan adalah metode Product Moment. Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas layanan pelanggan prioritas Bank Mandiri Cabang Tasikmalaya termasuk dalam kategori sangat baik, dan responden pada prioritas Cabang loyalitas pelanggan Bank Mandiri Cabang Tasikmalaya termasuk dalam kategori sangat baik berarti bahwa pelanggan puas dan cenderung bertransaksi menggunakan produk Mandiri. Berdasarkan analisis dengan menggunakan korelasi Product Moment dapat menyimpulkan ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan prioritas di Bank Mandiri Cabang Tasikmalaya dengan efek total 22,70%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Bank

Abstract

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality on priority customer loyalty of Bank Mandiri Tasikmalaya Branch. The type of research used in this study is causal associative research with a quantitative approach, while data collection techniques are carried out through documentation studies and questionnaires. The sampling technique used a random sampling technique with a sample size of 83 respondents. The analytical tool used is the Product Moment method. Based on the analysis, it can be concluded that respondents' responses to the priority customer service quality of Bank Mandiri Tasikmalaya Branch are included in the very good category, and respondents to the priority branch of Bank Mandiri's customer loyalty Tasikmalaya Branch are included in the very good category, meaning that customers are satisfied and tend to transact using Mandiri products. Based on the analysis using Product Moment correlation, it can be concluded that there is a significant effect of service quality on priority customer loyalty at Bank Mandiri Tasikmalaya Branch with a total effect of 22.70%.

Keywords: Service Quality, Loyalty, Bank

PENDAHULUAN

Berdasarkan observasi peneliti yang mana subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Mandiri Prioritas yang memiliki karakteristik khusus diantaranya dengan saldo nasabah rata-rata di atas nominal tertentu dalam periode tertentu akan diberikan kartu Mandiri Prioritas oleh Mandiri. Kartu ini diberikan hanya kepada para nasabah yang dipertimbangkan layak sebagai nasabah Mandiri Prioritas. Dengan kartu Mandiri Prioritas, nasabah berhak masuk ke ruang khusus nasabah Mandiri Prioritas yang nyaman dan aman serta terjaga *privacy*-nya. Tanpa harus mengantri lama, di ruangan ini nasabah akan mendapatkan layanan *one stop service*, di mana *Customer Service Officer* (CSO) dan *Teller* Mandiri Prioritas akan melayani semua kebutuhan transaksi nasabah. Jenis layanan yang bisa didapat di Ruang Mandiri Prioritas adalah semua jenis layanan yang bisa didapat di cabang Mandiri, mulai dari pembukaan rekening, setoran dana, tarik dana, kiriman uang, valas, pendaftaran fasilitas elektronik Mandiri, dan layanan perbankan lainnya.

Kartu Mandiri Prioritas pun dapat dipergunakan di *executive airport lounge* yang berada di kota di Indonesia. Dengan layanan ini diharapkan bisa membuat perjalanan nasabah menjadi lebih nyaman. Dengan menunjukkan kartu Mandiri Prioritas, nasabah bisa melakukan transaksi di ruang Mandiri Prioritas cabang terdekat. Sebagai nasabah Mandiri Prioritas, nasabah juga bisa mendapatkan gratis satu tahun iuran kartu kredit Mandiri, dengan limit kartu kredit atau plafon yang lebih besar. Nasabah juga mendapat prioritas dalam mendapatkan layanan *Safe Deposit Box* (SDB) dengan hanya membayar biaya iuran tahunan 50% dari harga normal. Kerjasama dengan beberapa rumah sakit baik di Indonesia maupun di

luar negeri, di mana dengan adanya kerjasama ini memungkinkan nasabah Mandiri Prioritas mendapat pelayanan khusus berupa diskon layanan *medical check-up* di Rumah Sakit International dan beberapa rumah sakit di Indonesia. Nasabah pun tidak perlu repot membuat perjanjian bila akan melakukan *medical checkup*, karena hal itu bisa dibantu oleh Petugas Mandiri Prioritas cabang. Nasabah Mandiri Prioritas pun secara rutin akan menerima majalah Mandiri Prioritas, majalah bergaya *lifestyle* ini berisikan banyak informasi yang berguna bagi segmen ini. Bertolak dari alasan di atas membuat peneliti ingin meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mandiri Prioritas Pada Bank Mandiri Cabang Tasikmalaya”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen, (Tjiptono, 2008: 85).

Menurut Kotler (2002: 83): “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”.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri, bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Tjiptono dan Diana (2003: 27) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)
2. Kehandalan (*Reliability*)

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati

Pengukuran loyalitas pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel loyalitas pelanggan adalah:

1. Kebiasaan bertransaksi
Kebiasaan transaksi adalah seberapa sering pelanggan melakukan transaksi, pembelian, atau menggunakan produk.
2. Pembelian ulang
Pembelian ulang adalah kemauan pelanggan untuk melakukan transaksi dengan memanfaatkan berbagai layanan lainnya yang disediakan oleh gerai tersebut.
3. Rekomendasi
Rekomendasi yang dimaksud adalah pengkomunikasian secara lisan mengenai pengalaman pelanggan yang baik kepada orang lain dengan harapan orang tersebut mau untuk mengikutinya.
4. Komitmen.
Komitmen adalah kemauan pelanggan untuk tetap memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh perusahaan dimasa datang dan enggan untuk berhenti sebagai pelanggan perusahaan tersebut.

OBJEK PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah nasabah Mandiri Prioritas Cabang Tasikmalaya dengan ruang lingkup penelitian adalah kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Responden yang menjadi objek dalam penelitian ini

adalah nasabah Mandiri Prioritas yang rata-rata berumur 25-45 tahun.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan karena data dalam penelitian ini dinyatakan dalam angka-angka. Pendekatan kuantitatif menurut Umar (2000: 95) adalah pendekatan yang didasarkan pada data yang dihitung untuk menghasilkan penafsiran yang kokoh.

Permasalahan asosiatif menurut Sugiyono (2012:55), Suatu pernyataan penelitian yang bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih, sedangkan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat”.

PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penelitian di lapangan dengan menggunakan instrument berupa angket kepada 83 responden, terdapat beberapa gambaran tentang masing-masing variabel dan besarnya pengaruh dari setiap variabel penelitian, diantaranya:

1. Kualitas Pelayanan Mandiri Cabang Tasikmalaya

Nilai yang diperoleh dari perhitungan terhadap tanggapan pelanggan atas pernyataan kualitas pelayanan adalah sebesar 6267 hal ini termasuk dalam kategori sangat baik. Skor tertinggi ada pada pernyataan Bank Mandiri Cabang Tasikmalaya memiliki peralatan yang modern dan terendah ada pada pernyataan Mandiri memberikan perhatian pada nasabah secara individual.

Berdasarkan hasil analisis dimana indikator atau faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana

komunikasi, *Reliability* yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, *Responsiveness* yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, *Assurance* mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu – ragan dan empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Ciri-ciri tersebut jika dijabarkan dalam kondisi di objek penelitian adalah diantaranya nasabah berhak masuk ke ruang khusus nasabah Mandiri Prioritas yang nyaman dan aman serta terjaga *privacy*-nya. Tanpa harus mengantri lama, di ruangan ini nasabah akan mendapatkan layanan *one stop service*, di mana *Customer Service Officer (CSO)* dan *Teller* Mandiri Prioritas akan melayani semua kebutuhan transaksi nasabah. Jenis layanan yang bisa didapat di Ruang Mandiri Prioritas adalah semua jenis layanan yang bisa didapat di cabang Mandiri, mulai dari pembukaan rekening, setoran dana, tarik dana, kiriman uang, valas, pendaftaran fasilitas elektronik Mandiri, dan layanan perbankan lainnya. Kartu Mandiri Prioritas pun dapat dipergunakan di *executive airport lounge* yang berada di kota di Indonesia.

2. Loyalitas Nasabah Mandiri Prioritas Cabang Tasikmalaya

Pengukuran loyalitas pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Beberapa indikator atau ciri pelanggan loyal diantaranya melakukan pembelian berulang secara teratur, membeli

antarini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing. nilai yang diperoleh dari perhitungan terhadap tanggapan konsumen atas loyalitas pelanggan adalah sebesar 7087 berada dalam kategori sangat baik, artinya nasabah telah merasa puas dan cenderung untuk bertransaksi menggunakan produk bank Mandiri. Dari 20 pertanyaan, skor tertinggi ada pada pernyataan merasa aman dengan produk Mandiri ini dibanding bank lain dan terendah pada pernyataan mengisi kuesioner secara rutin yang diberikan Mandiri.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah prioritas Bank Mandiri Cabang Tasikmalaya

Berdasarkan analisis baik secara teoretis maupun aplikatif pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan agar mereka puas. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka akan dapat disadari dan dihargai makna kualitas. Apapun yang dilakukan oleh pihak manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan.

Berdasarkan hasil analisis, artinya hubungan variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah mandiri prioritas Cabang Tasikmalaya adalah sebesar 0,467 sehingga jika dilihat dari tabel tingkat koefisien korelasi berada pada kategori sedang. Diperoleh koefisien determinasi (R-Square) sebesar 0,217. Artinya besarnya pengaruh kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah prioritas Mandiri Cabang Tasikmalaya adalah 22,70%, sisanya sebesar 77,30% merupakan pengaruh faktor lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil analisis dari tabel tersebut di atas diperoleh $t_{hitung} = 3.324$ dan t_{tabel} diperoleh sebesar 1.2912 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti

Ha diterima dan Ho ditolak artinya bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah prioritas pada Bank Mandiri Cabang Tasikmalaya.

KESIMPULAN

Berdasarkan permasalahan penelitian, hipotesis yang diajukan, analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden atas kualitas pelayanan nasabah Mandiri prioritas Cabang termasuk dalam kategori sangat baik. Skor tertinggi ada pada pernyataan Bank Tasikmalaya memiliki peralatan yang modern dan terendah ada pada pernyataan Mandiri memberikan perhatian pada nasabah secara individual.
2. Tanggapan responden atas loyalitas nasabah Mandiri prioritas Cabang termasuk dalam kategori sangat baik artinya nasabah telah merasa puas dan cenderung untuk bertransaksi menggunakan produk bank Mandiri. Dari 20 pertanyaan, skor tertinggi ada pada pernyataan merasa aman dengan produk Mandiri ini dibanding bank lain dan terendah pada pernyataan mengisi kuesioner secara rutin yang diberikan Mandiri.
3. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan korelasi *Product Moment* dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah prioritas pada Bank Mandiri Cabang Tasikmalaya dengan total pengaruh 22,70%.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut kami memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak Bank Mandiri hendaknya memberikan pelayanan secara individual bagi Mandiri Prioritas untuk kenyamanan nasabah yang lebih baik.

4. Agar mudah menjalankan evaluasi semestinya secara periodik memberikan kuisisioner terhadap nasabah untuk menyerap keinginan-keinginan dari nasabah atau bahkan kritik yang mau disampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Donald. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Gaspersz, Vincent, 2011. *Ekonomi Manajerial*. Penerbit PT. Percetakan Penebar Swadaya, Jakarta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hasanuddin. 2011. Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Kasus pada Divisi Fashion Pajajaran Toserba Ciamis)". Sampel yang diambil sebanyak 92 responden menggunakan *Simple Random sampling*. Unigal. Ciamis.
- Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Husein, Umar. 2008. *Metodologi Penelitian Untuk Artikel dan Tesis Bisnis* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Iskandar. 2008. *Ekonomi Mikro dan Makro*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*, Edition. Prentice Hall.Inc.New Jersey.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhalindo.

- Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks.
- Muenker, Hans. 2000. *Cooperative Principles and Cooperative Law* (Terjemahan), Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry. 2002. *Delivering Service Quality*. New York: Mc Milan.
- Rakhmat 2005. *Psikologi Komunikasi*, edisi revisi. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua: STIE YKPN.
- Selnes. 2003. *Subjective and Objective Measures of Product Knowledge Contrased*. Advances in Consumer Research.
- Siahaan. 2001. *Kualitas Pelayanan*. Medan: USU.
- Singarimbun dan Efendi. 2009. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta:PT Bumi Aksara