

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BRI. Mobile (Brimo) pada PT BRI Unit Ahmad Yani Manna Kabupaten Bengkulu Selatan

Dendi Raja Ardiansyah<sup>1)</sup>, Sulisti Afriani<sup>2)</sup>, Yun Fitriano<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup> Ekonomi dan Bisnis/ Manajemen, Universitas Dehasen Bengkulu, Bengkulu  
email: [dendir633@gmail.com](mailto:dendir633@gmail.com)

### Abstrak

BRI juga telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). BRI Mobile (BRImo) merupakan layanan aplikasi e-Banking dari BRI yang memungkinkan nasabah untuk berinteraksi dengan BRI setiap saat dimana saja dan kapan saja. BRImo adalah sebuah aplikasi yang bias di akses melalui ponsel genggam yang di dalamnya menyediakan beberapa layanan BRImo. Tujuan di lakukan penelitian ini adalah Memgetahui pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan terhadap Kepuasan nasabah PT. BRI Unit Ahmad Yani Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan uji Validitas, Uji Realibilitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Kofesien Determinasi, Uji Asumsi Klasik dan uji hipotesis menggunakan uji t dan Uji f. Jumlah sampel yang diteliti 55 Orang Konsumen Pengguna BRI. Mobile (BRIMO) BRI Unit Ahmad Yani Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Dari hasil analisis regresi linear berganda dengan nilai  $Y = 9,414 + 0,497 X_1 + 0,299 X_2$  menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang mana terlihat pada uji regresi linear nilai signifikansi kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,005 yaitu  $0,000 < 0,005$ . Dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari R adalah 0,682. Hal ini berarti bahwa nilai Variabel X berpengaruh terhadap variabel (Y) sebesar 68,2 % sedangkan sisanya 31,8 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah

### Abstract

BRI has also been registered and supervised by the Financial Services Authority (OJK) and the Deposit Insurance Corporation (LPS). BRI Mobile (BRImo) is an e-Banking application service from BRI that allows customers to interact with BRI at any time, anywhere and at any time. BRImo is an application that can be accessed via handheld cellphone which provides several BRImo services. The aim of this research is to find out the influence of service quality and trust on customer satisfaction at PT. BRI Ahmad Yani Manna Unit, South Bengkulu Regency. This type of research uses quantitative research. The analytical method in this research uses Validity Test, Reliability Test, Multiple Linear Regression Analysis, Determination Coefficient, Classical Assumption Test and hypothesis testing using t test and f test. The number of samples studied was 55 BRI consumer users. Mobile (BRIMO) BRI Ahmad Yani Manna Unit, South Bengkulu Regency. From the results of multiple linear regression analysis with a value of  $Y = 9.414 + 0.497 X_1 + 0.299 X_2$  From the results of calculations using SPSS, it can be seen that the coefficient of determination value of R is 0.682. This means that the value of Variable

**Keywords:** Service Quality, Trust and Customer Satisfaction

### PENDAHULUAN

Era ini dinamakan dengan era ekonomi digital dimana sudah memasuki zaman yang memudahkan dan mengefisiensikan waktu. Elektronik digital adalah transformasi digital yang mempengaruhi sektor sosial dan ekonomi yang awalnya berasal dari meningkatkan interkoneksi dari fungsi pekerjaan dan teknologi yang semakin canggih. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi diikuti pula oleh perbankan di Indonesia. Teknologi

telah membuka pasar baru, produk baru, layanan baru dan saluran yang efisien bagi industri perbankan. Bank kini telah berubah menjadi penyedia solusi perbankan yang semakin mempermudah nasabah dalam menggunakan berbagai produknya kapan saja dan dimana saja. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa tersebut kepada orang lain. Sedangkan pelanggan yang tidak puas dapat menimbulkan sikap negatif terhadap merek maupun produsen atau penyedia jasanya bahkan bisa pula distributornya, berkurangnya kemungkinan respondenan ulang, peralihan merek, dan berbagai macam perilaku complain (Arman, 2019).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2014). Kepercayaan adalah evaluasi seorang individu setelah memperoleh, mengolah, dan mengumpulkan informasi, yang kemudian menghasilkan berbagai penilaian dan asumsi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah menggunakan aplikasi keuangan adalah kemudahan dalam akses informasi yang terdandung dalam aplikasi. Kemudahan akses informasi yang berupa kemudahan menghubungkan, pemberian informasi pelayanan serta prosedur yang diterapkan tidak berbelit-belit tidak terbukti berpengaruh negatif dengan kepuasan pengguna. Pengguna merasa kemudahan mengakses dalam BRImo justru dapat menjadi celah dari aplikasi sehingga menurunkan kepercayaan pengguna aplikasi (Jogiyanto, 2019). Kepercayaan pengguna brimo berhubungan positif dengan tingkat kepuasan penggunaannya. Selain itu, tingkat kepercayaan seorang pengguna brimo dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan akses informasi yang terkandung dalam aplikasi BRImo.

Kemudahan yang diperoleh nasabah dalam menggunakan BRI *Mobile* (BRImo) adalah nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun selagi terdapat jangkauan jaringan. Kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan penggunaannya, justru untuk mempermudah penggunaannya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kemudahan yang didapatkan dalam BRI *Mobile* (BRImo) yaitu, mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dalam Bank. Faktor lainnya yang mempengaruhi kepercayaan nasabah menggunakan aplikasi adalah kegunaan dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi, di lihat dari sejauh mana seseorang percaya bahwa BRImo dijamin sepenuhnya dan tidak memiliki ancaman yang terkait dengan kerahasiaan. Keamanan dan kerahasiaan merupakan kendala terbesar untuk mengadopsi layanan BRImo jika ada kekhawatiran tentang keamanan dan kerahasiaan, pelanggan akan menghindari bertransaksi melalui layanan BRImo. Meski aplikasi perbankan memberikan kemudahan dan kepraktisan bagi nasabah, masih banyak nasabah yang masih kurang percaya terhadap keamanan dan privasi data mereka saat menggunakan aplikasi perbankan. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi perbankan yang mudah digunakan dan memberikan manfaat yang jelas dapat berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan aplikasi perbankan.

Manfaat dari penggunaan aplikasi yaitu, membuat pekerjaan lebih mudah, dapat menambah pengetahuan seseorang, mempercepat waktu penggunaan dalam melakukan transaksi, dan dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang. Kepercayaan menjadi lebih penting dan membangun kepercayaan yang tinggi terhadap nasabah adalah suatu hal yang sangat diutamakan bagi terciptanya rasa kepercayaan nasabah terhadap suatu bank yang bersangkutan. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia dengan kantor cabang dan kantor unit yang sudah menyebar luas di berbagai daerah Indonesia dengan tujuan supaya nasabah lebih dekat untuk

mendatangi kantor terdekat untuk melakukan transaksi. BRI juga telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). BRI Mobile (BRImo) merupakan layanan aplikasi *e-Banking* dari BRI yang memungkinkan nasabah untuk berinteraksi dengan BRI setiap saat dimana saja dan kapan saja. BRImo adalah sebuah aplikasi yang bias di akses melalui ponsel genggam yang di dalamnya menyediakan beberapa layanan BRImo. Ada beberapa kepercayaan yang terdapat dalam BRImo diantaranya adalah nasabah dapat melihat informasi rekening, informasi saldo, melakukan mutasi rekening, mentransfer dana, melakukan transfer antar rekening BRI dan Bank lain, serta transaksi terjadwal. Aplikasi ini merupakan layanan yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, melihat informasi, melakukan mutasi rekening yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu dan interaksi langsung. Transaksi brimo dan *Internet Banking* sejumlah Bank terus mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah kian menyenangi transaksi secara non tunai.

## METODE PENELITIAN

### Uji Validitas

validitas merupakan derajat ketepatan antar data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian, data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2013). Dalam melakukan pengujian validitas peneliti menggunakan program SPSS 22.00 (*Statistical Product and Service Solutions*). Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan *Coefficient Correlation Pearson*. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas adalah :

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka variabel tersebut valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka variabel tersebut tidak valid.

### Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test pretest, equivalent dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2016). Untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan, maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien *Alpha Cronbach*. Dengan menggunakan SPSS 22.00. Koefisien *Alpha Cronbach* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila koefisien alpha diatas 0,60, maka dikatakan reliabel dan kalau dibawah 0,60 berarti tidak reliabel (Ghozali, 2015).

### Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk menentukan ketepatan prediksi apakah ada hubungan yang kuat antara variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ) (Sugiyono, 2016) Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Nasabah  
 $X_1$  = Kualitas Layanan  
 $X_2$  = Kepercayaan  
a = Nilai konstanta

e = Error

Analisa regresi berganda ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara kuantitatif. Besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas tersebut dapat diperkirakan dengan melakukan interpretasi angka koefisien regresi partial b.

Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependen*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independen* dalam menjelaskan variasi variabel *dependen* sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel *independen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel *dependen*.

### Uji Asumsi Klasik

Ada beberapa pengujian yang harus dilakukan terlebih dahulu untuk menguji apakah model yang dipergunakan tersebut mewakili atau mendekati kenyataan yang ada. Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik dimana terdapat empat jenis pengujian pada uji asumsi klasik ini, diantaranya:

### Uji Normalitas

Uji normalitas sebagai berikut: "Selain uji asumsi klasik multikolinieritas dan *heteroskedastisitas*, uji asumsi klasik yang lain adalah uji normalitas, di mana akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal (Sunyoto,2016). Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali". Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi variabel terkait untuk setiap variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak dalam model regresi linear, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai *error* yang berdistribusi normal. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dan juga digunakan grafik, yaitu normal probability plot. Menurut dasar pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significanted*) (Santosa,2012), yaitu:

- 1) Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah tidak n

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas sebagai berikut: "Uji asumsi klasik jenis ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas atau independen variabel ( $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ ) di mana akan diukur keeratan hubungan antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi ( $r$ )". Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada sebuah model regresi ditentukan adanya korelasi antar variabel independen (Sunyoto,2016). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika terbukti ada multikolinearitas, sebaiknya salah satu dari variabel independen yang ada

dikeluarkan dari model, lalu pembuatan model regresi diulang kembali (Santoso. 2012, 234). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari besaran *variance inflation factor* (VIF) dan *Tolerance*. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas adalah mempunyai angka *tolerance* mendekati atau lebih dari 0,10. Batas VIF adalah 10, jika nilai VIF dibawah 10, maka tidak terjadi Multikolinearitas. Menurut Ghazali (2013:105) menyatakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

1. Jika R yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90), maka hal ini mengindikasikan adanya *multikolinearitas*. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas dari multikolinearitas. Multikolinearitas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.
3. Multikolinearitas juga dapat dilihat dari: a) *tolerance value* dan lawanya b) *Variance Inflation Faktor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1 / tolerance$ ). Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan sebagai berikut:
  1. *Tolerance value* < 0,10 atau VIF > 10: terjadi multikolinearitas.
  2. *Tolerance value* > 0,10 atau VIF < 10: tidak terjadi multikolinearitas".

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas sebagai berikut: "Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak *varian* dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai *varian* yang sama disebut terjadi Homoskedastisitas dan jika variansnya tidak sama atau berbeda disebut terjadi Heteroskedastisitas (Suryoto,2016). Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas". Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu observasi ke observasi yang lain, apabila kesalahan atau residual dari metode yang diamati tidak memiliki varian yang konstan dari suatu observasi ke observasi lainnya artinya setiap observasi mempunyai realibilitas yang berbeda akibat perubahan kondisi yang melatarbelakangi tidak terangkum dalam spesifikasi model. Untuk menguji ada tidaknya Heteroskedastisitas digunakan grafik plot. Jika ada pola tertentu. Seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi Heteroskedastisitas. Dan bila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas Menurut Ghazali (2013: 139) ada beberapa cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas, yaitu : "Dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara ZPRED dan SRESID dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah *distudentized*. Homoskedastisitas terjadi jika pada *scatterplot* titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SRESID menyebar dibawah maupun di atas titik *origin* (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur".

### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi sebagai berikut: "Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak



memiliki masalah autokorelasi, jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Masalah autokorelasi baru timbul jika ada kolerasi secara linier antara kesalahan pengganggu periode t (berada) dengan kesalahan pengganggu periode t-1 (sebelumnya) (Sunyoto,2016).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

Hasil pengujian validitas dari indikator penelitian seperti pada tabel berikut :

**Tabel 1. Uji validitas Indikator Penelitian**

No	Item Pertanyaan	R- Tabel	R- hitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( X1)				
1	X1.1	0,265	0,748	Valid
2	X1.2	0,265	0,673	Valid
3	X1.3	0,265	0,663	Valid
4	X1.4	0,265	0,685	Valid
5	X1.5	0,265	0,639	Valid
6	X1.6	0,265	0,585	Valid
7	X1.7	0,265	0,540	Valid
8	X1.8	0,265	0,659	Valid
9	X1.9	0,265	0,672	Valid
10	X1.10	0,265	0,684	Valid
kepercayaan ( X2)				
1	X2.1	0,265	0,758	Valid
2	X2.2	0,265	0,636	Valid
3	X2.3	0,265	0,797	Valid
4	X2.4	0,265	0,694	Valid
5	X2.5	0,265	0,635	Valid
6	X2.6	0,265	0,645	Valid
7	X2.7	0,265	0,370	Valid
8	X2.8	0,265	0,671	Valid
9	X2.9	0,265	0,750	Valid
10	X2.10	0,265	0,697	Valid
Kepuasan nasabah (Y)				
1	Y1	0,265	0,742	Valid
2	Y2	0,265	0,677	Valid
3	Y3	0,265	0,482	Valid
4	Y4	0,265	0,613	Valid
5	Y5	0,265	0,569	Valid
6	Y6	0,265	0,597	Valid
7	Y7	0,265	0,565	Valid
8	Y8	0,265	0,529	Valid
9	Y9	0,265	0,459	Valid
10	Y10	0,265	0,633	Valid

*Sumber : Output SPSS versi 24.0, 2024*

Berdasarkan tabel 1 di atas bahwa sebanyak 30 item pernyataan yang diajukan kepada

nasabah seluruhnya total *pearson correlation* setiap item pernyataan semuanya valid. Dapat kita lihat pada tabel di atas nilai  $r$  hitung di atas  $r$  tabel yaitu 0,265 ( $r$  tabel terlampir). Dalam menentukan  $r$  tabel, pertama yang harus dilakukan yaitu menentukan nilai *degree of freedom* ( $df$ ) memakai rumus ( $df = n - 2$ ). Dari data yang ada bisa diperoleh nilai  $df = 55 - 2 = 53$ . Sehingga nilai  $df = 53$ . Kemudian kita harus mencari taraf signifikansi untuk dua sisi/arah sebesar 0,025/0,05. Untuk selanjutnya yaitu mencari nilai tabel  $r$  dengan melihat tabel di lampiran yaitu 0,265. Jadi hanya 30 item pernyataan yang memiliki tingkat kevalidan sesuai yang diharapkan pada penelitian ini, yaitu nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  seluruhnya valid. Maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat digunakan sebagai alat penelitian.

## 2. Uji Realibilitas

Jika suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama pula atau peneliti yang sama dalam waktu yang berbeda juga akan menghasilkan data yang sama pula (Sunyoto, 2016). Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien Alpha Cronbach lebih besar atau sama dengan 0,60 (Ghozali, 2016). Hasil pengujian reliabilitas variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 6 berikut :

**Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Hasil Uji Realibilitas	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
1	Kualitas pelayanan	0,761	0,60	Realibel
2	Kepercayaan	0,763	0,60	Realibel
3	Kepuasan nasabah	0,746	0,60	Realibel

Sumber : Output SPSS versi 24.0, 2024

Hasil analisis data uji realibel sebagaimana ditunjukkan pada tabel 2 diketahui bahwa variabel X dan variabel Y pada penelitian lebih besar dari nilai *Alpha Cronbach* yaitu 0,60 yang berarti bahwa seluruh pernyataan penelitian adalah realibel (andal).

## Analisis regresi linear berganda

Dalam mempermudah perhitungan regresi linear berganda dari data yang cukup banyak maka dalam penelitian ini diselesaikan dengan bantuan perangkat lunak (*software*) komputer program SPSS 24.0. Hasil pengujian terhadap model regresi berganda terhadap variabel Kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), dan yang mempengaruhi kepuasan nasabah (Y) dilihat dalam tabel 7 berikut:

**Tabel 3. Hasil uji Regresi Linear**

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.414	2.759		3.412	.001
	kualitaspelayanan	.497	.083	.566	6.008	.000
	kepercayaan	.299	.078	.363	3.857	.000

a. Dependent Variable: kepuasankonsumen

Penghitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 24.0 pada

tabel 7 maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 9,414 + 0,497 X_1 + 0,299 X_2$$

Persamaan dari regresi linear berganda tersebut adalah

1. Nilai konstanta 9,414 artinya bahwa apabila variabel Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan variabel kepercayaan (X<sub>2</sub>) dianggap sama dengan nol (0) maka variabel kepuasan nasabah (Y) akan tetap sebesar 9,414
2. Pengaruh Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap kepuasan nasabah (Y)  
 Nilai koefisien Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) adalah sebesar 0,497 dengan asumsi apabila x<sub>1</sub> mengalami peningkatan sebesar satu-satuan, maka kepuasan nasabah (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,497
3. Pengaruh kepercayaan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan nasabah (Y)
4. Nilai Koefisien regresi variabel harga adalah sebesar 0,299 dengan asumsi apabila kepercayaan (X<sub>2</sub>) mengalami peningkatan sebesar satu-satuan maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,299.

### 3. Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R yang rendah adalah kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Berdasarkan uji R<sup>2</sup> yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini:

**Tabel 4. Hasil uji determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 <sup>a</sup>	.682	.670	3.539
a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kualitas pelayanan				

Berdasarkan tabel 4 untuk nilai koefisien determinasi menggunakan model *R Square*. Dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari R adalah 0,682. Hal ini berarti bahwa nilai Variabel X berpengaruh terhadap variabel (Y) dengan nilai r square sebesar 68,2 % sedangkan sisanya 31,8 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

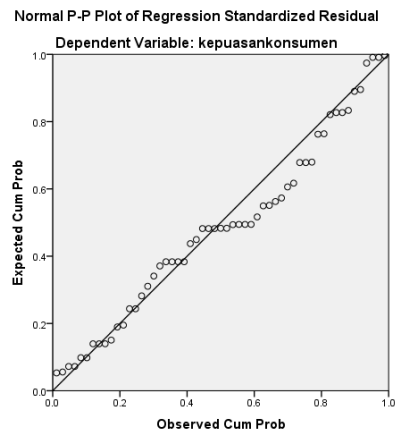
### 4. Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai kontribusi atau tidak. Model regresi yang baik adalah data distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali,2012). Adapun hasil uji normalitas dengan menggunakan SPSS 24.0 adalah sebagai berikut :



**Gambar 1. Hasil uji normalitas**



Dari gambar 1 diatas hasil uji normal P-P plot diatas dapat kita simpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada setiap variabel mendekati garis diagonal yang artinya seluruh pernyataan tersebut dinyatakan normal.

## 5. Uji Multikolonearitas

Uji multikolonearitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali,2012. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Adapun hasil uji multikolonearitas menggunakan SPSS 24.0 berikut ini :

**Tabel 5. Perhitungan uji multikolonearitas**

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.		
1	(Constant)	9.414	2.759		3.412	.001		
	Kualitaspelayanan	.497	.083	.566	6.008	.000	.688	1.454
	Kepercayaan	.299	.078	.363	3.857	.000	.688	1.454

a. Dependent Variable: kepuasankonsumen

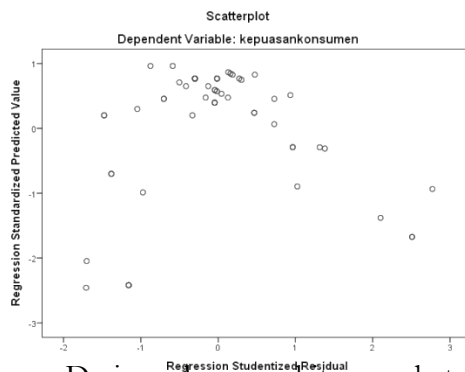
Dari tabel 5 perhitungan uji multikolonearitas tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai *collinearity statistics* kualitas pelayanan dan kepercayaan pada *tolerance* kurang dari 1,00 yaitu kedua varibel tersebut nilainya 0,688 dan VIF pada variabel keduanya kurang dari 10 yaitu 1,454. Berdasarkan pandangan Ghozali (2013:105) bahwa jika *tolerance* diatas 1,00 dan VIF

dibawah 10 maka tidak terjadi multikolonearitas. Hal ini berarti hasil uji pada variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen tidak terjadinya multikolonearitas.

## 6. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas sebagai berikut: "Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak *varian* dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain (Sunyoto,2016). Adapun hasil perhitungan menggunakan SPSS 24.0 berikut ini :

**Gambar 2. Hasil penghitungan uji heteroskedastisitas**



Dari gambar penghitungan heteroskedastisitas tersebut menyatakan bahwa *regression studentized residual* tidak membentuk pola baik itu bergelombang, melebar ataupun menyempit. Gambar *scatterplot* tersebut titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 7. Uji Autokorelasi

tidak ada gejala autokorelasi jika nilai durbin Watson terletak antara du sampai dengan 4-du (Imam Ghozali,2011). Adapun perhitungan autokorelasi berikut ini:

**Tabel 6. Uji autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	.826 <sup>a</sup>	.682	.670	3.539	.682	55.887	2	52	.000	2.067

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kualitas pelayanan  
 b. Dependent Variable: kepuasankonsumen

Dari perhitungan tersebut bahwa nilai durbin Watson adalah 2,047. Yang mana nilai du dicari pada distribusi nilai tabel durbin Watson berdasarkan k (2) dan N (55) dengan signifikansi 5%.  $Du (2,067) < \text{durbin Watson } 2,067 < 4\text{-du } (1,724)$ . Dapat simpulkan bahwa du berada diantara nilai tabel du (55) dan 4-du. Jadi tidak ada terjadi gejala autokolerasi.

## 8. Hasil Uji F (simultan)

Uji F dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Y). jika variabel bebas memiliki simultan dengan variabel terikatnya (pardede dan Manurung,2014). Hal ini dapat dilihat pada tabel 13 berikut :

**Tabel 7. Hasil uji f ( simultan )**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1399.675	2	699.837	55.887	.000 <sup>b</sup>
	Residual	651.162	52	12.522		
	Total	2050.836	54			

a. Dependent Variable: kepuasankonsumen

b. Predictors: (Constant), kepercayaan, kualitas pelayanan

Dari tabel 7 tersebut diatas bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Karena tingkat signifikansi dibawah 0,05 menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan dengan kepuasan nasabah (Y) pada BRI Unit Ahmad Yani kota Manna Bengkulu Selatan. Dengan nilai F hitung  $> F$  tabel yaitu f hitung sebesar  $55,887 > f$  tabel 3,16 (F Tabel terlampir). Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di BRI Unit Ahmad Yani Manna Bengkulu Selatan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Dari hasil analisis regresi linear berganda menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah yang mana terlihat pada uji regresi linear nilai signifikansi kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,005 yaitu  $0,000 < 0,005$ . Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2015:48) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu Apabila probabilitas signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.
2. Hasil uji regresi linear berganda yang menyatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah yang mana nilai uji signifikansi kepercayaan lebih kecil dari 0,005.
3. Variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah yang mana kedua variabel bebas tersebut nilai signifikansinya dibawah 0,005 atau  $0,000 < 0,005$ . Yang artinya variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W & Jogiyanto. (2019). *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square)* Untuk Penelitian Empiris. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Gadjah Mada).
- Anisa, R. (2018). Hubungan Antara Prestasi Belajar Dengan Keikutsertaan dan Tingkat Keaktifan Dalam Berorganisasi Mahasiswa Tahun Kedua dan Ketiga Fakultas Kedokteran Universitas Islam Malang. *Jurnal Kesehatan*, 7(1), 51–56.
- Arghisa, Dhea, Sulisti Afriani, and Abdul Rahman. "An Analysis of Service Quality Towards Customer Satisfaction Using Importance Performance Analysis (IPA) Method." *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan* 2.4 (2021): 427-434.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas

- Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134.
- Arman, H. N. (2019). *Manajemen Industri*. Yogyakarta: Andi.
- Barata Atep Adya. (2017). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Colquitt, Jason A., Wesson. Michael J., Porter, Christopher O.L.H., Conlon, Donald E., & Yee Ng., K. (2013). Justice at the Millenium: A MetaAnalytic Review of 25 years of Organizational Justice Research. *Journal of Applied Psychology*. Vol.86(3): 425-445.
- D.L, Goetsch & Davis S. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Prentice Hall International: Englewood Cliffs.
- Dantes, Nyoman.(2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Fahmi, I. (2018). *Analisis Kinerja Keuangan: Panduan bagi Akademisi, Manajer, dan Investor dan Menganalisis Bisnis dari Aspek Keuangan*. Alfabeta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Friza, Eensi Nurye, Sulisti Afriani, and Nurzam Nurzam. (2022). "The Effect of Service and Locsation on Customer Satisfaction at the Andespar Manna Store, South Bengkulu." *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan* 3.1: 94-102