

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BPR INDOBARU FINANSIA

Sari wani¹, Nanda Harry Mardika²

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam
e-mail: pb160610026@upbatam.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of facilities and service quality on customer satisfaction at PT BPR Indobaru Finansia in Batam. This study uses a quantitative approach and nonprobability sampling techniques with purposive sampling method. The data collection technique used a questionnaire with a Likert scale which was filled in by 171 respondents. Data analysis used SPSS version 25. The results of the facility variable test were obtained with $t_{count} (6.565) > t_{table} (1.653)$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. significance $0.000 < 0.05$. The f test results obtained $f_{count} 88.488 > f_{table} 3.05$ and a significant value of 0.000 or less than 0.05 ($F. Sig 0.000 < \alpha 0.005$). So it can be concluded that the facilities and service quality partially and simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at PT BPR Indobaru Finansia in Batam. The test results of the coefficient of determination have 51.3% . The remaining 48.7% is influenced by other variables not in this study.

Keywords: *Customer Satisfaction; Facilities; Service Quality.*

PENDAHULUAN

Saat ini perbankan menjadi salah satu lembaga yang memberikan pengaruh yang cukup besar bagi suatu negara, dimana bank berfungsi sebagai penghubung bagi orang yang memiliki kelebihan dana dan kekurangan dana. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan kegiatan usaha yang menghimpun dan menyalurkan dana kepada pengusaha kecil dan menengah. Tidak bisa dimungkiri jumlah perusahaan BPR di wilayah kota batam tidaklah sedikit, tentu saja persaingan antar bank juga dikategorikan tinggi, sehingga setiap perbankan harus mencari cara agar tidak terjadi kemunduran.

Untuk menghadapi hal tersebut dunia perbankan saat ini dituntut untuk melakukan berbagai strategi yang tepat guna mempertahankan nasabah yang sudah ada bahkan dapat menambah calon nasabah yang baru, pernyataan ini didukung oleh (Sujana, 2019: 188), dimana adanya persaingan yang semakin ketat sehingga dapat mendorong setiap perusahaan perbankan agar selalu

mengembangkan dan memberikan berbagai jenis pelayanan terbaik (*service excellent*) untuk mempertahankan nasabah dan menarik nasabah potensial yang ada di masyarakat.

Agar nasabah tidak berpindah hati ke bank lain salah satu cara perusahaan untuk mempertahankannya dengan menjaga dan memperhatikan kepuasan nasabah, pernyataan ini didukung oleh (Kurniawan, 2020: 233) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan, dimana pelayanan yang baik menjadi hal utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Apabila seorang nasabah merasa puas dengan kinerja suatu perusahaan, maka hal tersebut menjadi nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri.

Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah, maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali adalah perbaikan dan peningkatan kualitas baik itu dari segi fasilitas bank maupun

pelayanan bank yang harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Setiap bank harus dapat menyediakan berbagai macam fasilitas yang dapat memudahkan para nasabahnya dalam melakukan segala transaksi serta dapat memberikan tingkat kepuasan kepada nasabah, pernyataan ini didukung oleh (Maryati & Husda, 2020), yang menyatakan bahwa semakin banyak fasilitas yang tersedia maka dapat memberikan kenyamanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah.

Kelengkapan fasilitas bank yang menunjang kelancaran dalam transaksi seperti fasilitas pembukaan rekening tabungan, gratis biaya transfer antar rekening, jaminan keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas ATM sehingga nasabah dapat mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi, lokasi bank yang strategis dan dilengkapi dengan area parkir. Apabila hal tersebut dapat terpenuhi, maka calon nasabah akan merasa terpenuhi kebutuhannya dan nasabah akan merasa puas.

Faktor lain yang paling umum untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu kualitas pelayanan bank. Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan pernyataan ini didukung oleh (Kurniawan, 2020), yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan serta diharapkan oleh para nasabah untuk mencapai kepuasan nasabah.

Keberhasilan pelayanan tercermin dari kepuasan para nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan, pernyataan ini didukung oleh (Syaiful et al., 2020: 165), nasabah yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan akan mentransformasikan perasaannya terhadap loyalitas yang ditunjukkan dengan pembelian kembali secara konsisten dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli produk dari Bank tersebut, dan dikuatkan oleh (Iskandar et al., 2015: 52), dimana pelayanan yang unggul akan mengarah kepada kepuasan pelanggannya. Komponen penilaian untuk mengukur pelayanan perbankan dimulai dari *customer service*, *teller*, satpam,

kenyamanan ruangan, tempat parkir, dan lain sebagainya. Pernyataan ini didukung oleh Arianto (2018: 83) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus berfokus pada kebutuhan dan keinginan dari setiap nasabah perbankan, serta penyampaian informasi harus tepat dan sesuai prosedur untuk mengimbangi harapan dari nasabah tersebut. Ketepatan penyampaian informasi juga sangat penting saat nasabah datang dan menanyakan prosedur kredit, maupun deposit harus disampaikan dengan jelas agar tidak terjadi kesalah pahaman.

Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan para nasabah, maka nasabah akan merasa kecewa sehingga nasabah kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Agar mampu bersaing dan tidak kehilangan nasabah loyalitasnya, bank harus bisa menyusun strategi dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya., pernyataan ini didukung oleh (Ojekalu et al., 2018: 2) dan dikuatkan oleh (Sukamma & Muthalib, 2015: 2), dimana jika semakin berkualitas pelayanannya maka semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk bank tersebut.

PT. BPR Indobaru Finansia berdiri sejak tanggal 30 Maret 2009, berdasarkan akta nomor 01 tanggal 08 September 2008 oleh Notaris Doddy Candra Eriawan, SH di Batam. PT. BPR Indobaru Finansia merupakan lembaga yang bergerak di bidang perbankan yang beralamat di Komplek Tanah Mas, Jl. Laksamana Bintan, Sungai Panas. PT BPR Indobaru Finansia telah berdiri selama 10 tahun terhitung sejak tahun 2009. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, didapatkan kepuasan nasabah yang kurang optimal sehingga mengakibatkan fluktuasi dari jumlah nasabah yang menabung pada PT. BPR Indobaru Finansia.

Berikut penelitian ini merumuskan masalah yakni :

1. Apakah fasilitas mempengaruhi

- kepuasan nasabah PT.BPR Indobaru Finansia?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT BPR Indobaru Finansia?
 3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi secara simultan kepuasan nasabah pada PT BPR Indobaru Finansia?

KAJIAN TEORI

2.1 Fasilitas

Menurut (Tjipoto 2018: 84) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum jasa dapat ditawarkan kepada nasabah sedangkan menurut (Kotler, 2018: 137) menyampaikan suatu usaha manajemen perusahaan terutama yang memiliki koneksi terhadap kepuasan nasabah ialah dalam penyerahan fasilitas sebaik mungkin agar tertarik dalam menahan nasabah tersebut.

Menurut (Kotler 2018: 53) merupakan kata fasilitas yaitu segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan nasabah yang disediakan atau disiapkan oleh bank kepada nasabah yang ditawarkan program-program tabungan tersebut.

Menurut (Tjipoto, 2018: 98) penyerahan suatu sumber daya sebelum terjalannya program kepada nasabah disebut fasilitas. Dari beberapa pengertian di atas penyimpulannya suatu fasilitas ialah segala sesuatu pemberian kemudahan nasabah agar terperoleh pembukaan tabungan atau deposito yang ditawarkan oleh bank tersebut. Berdasarkan pengertian mengenai fasilitas menurut para ahli di atas dapat disimpulkan fasilitas ialah suatu hal yang dapat memudahkan dan pelancaran pelaksanaan bentuk upaya

Menurut (Kotler 2018: 23) indikator yang digunakan untuk variable fasilitas adalah:

1. Ketersediaan mesin ATM;
2. Layanan *internet banking* 24 jam;
3. Ketersediaan mesin EDC (*Elektronik data capture*);
4. Keterbatasan lahan parkir;
5. Ruang transaksi yang nyaman

2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2012: 59),

menyatakan bahwa "Kualitas pelayanan ialah kemenangan dalam pengharapan dan pengendalian atas peningkatan reputasi dalam pemenuhan keinginan pelanggan". Menurut Lewis dan Booms dalam (Tjipoto, 2018: 11) kualitas pelayanan sebagai tolak ukur tingkatan pelayanan yang diberikan, serta penyesuaian pandangan nasabah. Menurut (Desembrianita 2016: 32) kualitas pelayanan ialah upaya orang atau perkumpulan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Berdasarkan pengertian di atas mengenai kualitas pelayanan menurut para ahli dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan produk atau jasa yang memenuhi atau melebihi harapan nasabah.

Menurut (Oetama and Herlina Sari 2017: 92), kualitas pelayanan ialah bentuk upaya kegiatan yang dikerjakan oleh perusahaan dalam pemenuhan pengharapan nasabah. Pelayanan pada dasarnya ialah suatu perbuatan yang merupakan tahapan layanan langsung secara menerus dan berkelanjutan yang meliputi kehidupan orang. Pusat dalam perolehan suatu kesuksesan dan buruknya kualitas pelayanan dapat dilihat dari kekuatan mitra dalam pemenuhan pengharapan nasabah disuatu perusahaan secara akurat.

Indikator kualitas pelayanan menurut (Sholeha, Djaja, and Widodo 2018: 17)

1. Tangibles
2. Reliability
3. Responsiveness
4. Assurance
5. Empath

2.3 Kepuasan Nasabah

Perangkuman Philip Kotler (2020 : 80) kepuasan nasabah ialah emosinya seseorang yang berawal adanya bandingan antara kesan kepada kinerja atau hasil suatu produk dan pengharapan. Penjelasan Kasmir (2019 : 113) kepuasan nasabah ialah pengharapan seorang atas perolehan suatu barang atau jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh nasabah sesuai dengan kenyataannya. Berdasarkan pengertian di atas mengenai kepuasan nasabah menurut

para ahli dapat disimpulkan kepuasan nasabah ialah hasil banding pengharapan dengan kinerja, dengan tingkat pengharapan besar sedangkan tidak terjadi terhadap kinerja maka tidak tercapainya kepuasan, sebaliknya jika kinerja melebihi pengharapan maka adanya tingkatan dalam kepuasan nasabah. yang di lakukan karyawan di perusahaan dengan waktu dan tempat secara terencana.

Indikator kepuasan nasabah yang terletak pada empat dimensi kepuasan nasabah antara lain, (Tjiptono 2012:146):

1. Kualitas layanan;
2. Kualitas produk/jasa;
3. Harga;
4. Lingkungan.

2.4 Penelitian Terdahulu

(Nouvalia 2017) dengan penelitian berjudul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Danamon dengan analisis Regresi Linier Sederhana terdapat hasil pengaruh yang signifikan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. (I (Sujana 2019), dengan penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Baubau dengan analisis regresi linier sederhana dan uji korelasi memperoleh kepuasan nasabah terpengaruhi positif oleh kualitas pelayanan. (Syaiful, Hamzah, and Mahmud 2020) dengan penelitian berjudul Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Khorasan Provinsi Razavi dengan Analisis regresi linear berganda memperoleh kepuasan nasabah terpengaruhi positif dan signifikan oleh fasilitas dan kualitas pelayanan. (Susanti 2019) dengan penelitian berjudul Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang dengan analisis regresi linear sederhana memperoleh kepuasan nasabah terpengaruhi oleh hasil kualitas pelayanan.

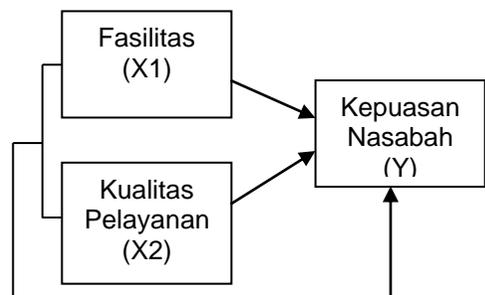
(Madani 2018), dengan penelitian berjudul Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. dengan analisis regresi linear berganda memperoleh hasil fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. (Maman 2017) dengan penelitian berjudul *The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction* dengan *path analysis* memperoleh hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. (Maryati 2020) dengan penelitian berjudul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan analisis deskriptif, uji validitas linear berganda memperoleh hasil adanya terpengaruhnya kepuasan nasabah terhadap fasilitas dan kualitas layanan.

(Sholeha et al. 2018) dengan penelitian berjudul Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Analisis Deskriptif Penelitian ini menemukan adanya pengaruh yang terjadi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan

(Suyitno 2018) dengan penelitian berjudul Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Analisis Regresi Linier Berganda Penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah.

(sholeha ludviyatus 2018) dengan penelitian berjudul Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Regresi Linier Sederhana Penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2.5 Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

(Sumber : Penulis, 2020)

2.6 Hipotesis

Penyesuaian terhadap penelitian teoritis dan kerangka penelitian terlampir maka hipotesis yang diajukan :

H1 :Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Indobaru Finansia.

H2 :Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Indobaru Finansia.

H3 :Fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Indobaru Finansia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode kuantitatif dan perolehan data ialah metode *survey*. Penggunaan teknik dalam penelitian ini melalui pengajuan pernyataan berbentuk kuisisioner kepada para responden dimana ialah nasabah PT BPR Indobaru Finansia yang merupakan objek untuk memperoleh data primer yang beralamat di Komplek Tanah Mas, Jl. Laksamana Bintan,

Sungai Panas.

Penelitian ini menguji yaitu fasilitas sebagai variabel independe dan kualitas pelayanan secara parsial maupun secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Populasi berdasarkan nasabah PT BPR Indobaru Finansia yang memiliki rekening dan masih aktif sebanyak 300 nasabah diperoleh tahun 2020. Sampel penelitian yang digunakan berjumlah 171 melalui teknik nonprobability sampling dengan metode sampling Purposive. Data hasil kuisisioner yang telah di isi di olah menggunakan SPSS versi 25 sebagai alat pengujian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Indobaru Finansia. Dalam memperoleh informasi dan menyebarkan kuisisioner disebarkan kepada para nasabah di BPR Indobaru Finansia.

4.1 Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	> r tabel	Kesimpulan
Fasilitas (X ¹)	X1.1	0,444	0,1501	Valid
	X1.2	0,473	0,1501	Valid
	X1.3	0,470	0,1501	Valid
	X1.4	0,412	0,1501	Valid
	X1.5	0,524	0,1501	Valid
	X1.6	0,545	0,1501	Valid
	X1.7	0,513	0,1501	Valid
	X1.8	0,545	0,1501	Valid
	X1.9	0,529	0,1501	Valid
	X1.10	0,579	0,1501	Valid
Kualitas Pelayanan (X ¹)	X2 .1	0,599	0,1501	Valid
	X2.2	0,588	0,1501	Valid
	X2.3	0,484	0,1501	Valid
	X2.4	0,500	0,1501	Valid
	X2.5	0,500	0,1501	Valid
	X2.6	0,494	0,1501	Valid
	X2.7	0,468	0,1501	Valid

Kepuasan Nasabah (Y)	X2.8	0,497	0,1501	Valid
	X2.9	0,585	0,1501	Valid
	X2.10	0,574	0,1501	Valid
	Y1.1	0,647	0,1501	Valid
	Y1.2	0,542	0,1501	Valid
	Y1.3	0,576	0,1501	Valid
	Y1.4	0,642	0,1501	Valid
	Y1.5	0,543	0,1501	Valid
	Y1.6	0,573	0,1501	Valid
Y1.7	0,621	0,1501	Valid	
Y1.8	0,665	0,1501	Valid	

(Sumber : Data Primer di oleh dengan SPSS 25, 2020)

Penjelasan data uji validitas di atas di ketahui semua pernyataan kuesioner variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang signifikan dan valid , karena nilai r hitung > r tabel yang dimana nilai r tabel

adalah 0,1501 dengan $df = 171 - 2$). Sesuai dengan kriteria pengujian ini bila nilai r yang dihitung lebih tinggi dari pada tabel r sehingga hasil pengujian bisa dikatakan benar (valid).

4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha > 0,60	N of Items	Kesimpulan
Fasilitas (X1)	0,668	10	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,708	10	Reliabel
Kepuasan Nasabah (X3)	0,747	8	Reliabel

(Sumber : Data Primer di oleh dengan SPSS 25, 2020)

Berdasarkan pada tabel 4.10 di atas, diketahui bahwa nilai cronbach alpha untuk variabel fasilitas yaitu senilai 0,668, variabel kualitas pelayanan senilai 0,708, dan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,747. Dengan

demikian kesimpulannya adalah instrumen penelitian dikatakan reliabel disebabkan hasil uji reliabilitas semua variabel memiliki nilai cronbach alpha >0,6.

4.3 Hasil Uji Normalitas Data

Tabel 3. Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		171
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1.81615014
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.034
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

(Sumber : Data Primer di oleh dengan SPSS 25, 2020)

Dari hasil tabel uji Kolmogorov-Smirnov dapat diketahui nilai Asymp. Sig Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,200

sehingga dapat disimpulkan bahwa data memiliki distribusi normal karena nilai tersebut melebihi 0,05

4.4 Hasil Uji Multikolinearitas
Jika VIF kecil dari 10, maka menunjukkan tidak terdapat gejala multikolinieritas.

Berikut hasil pengujian multikolinieritas dengan nilai VIF sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a		Collinearity Statistics
	Tolerance		VIF
Fasilitas	0,561		1,783
Kualitas Pelayanan	0,561		1,783

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

(Sumber : Data Primer di oleh dengan SPSS 25, 2020)

tabel 4, terlihat nilai toleransi VIF untuk variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan(X2) adalah sama yaitu senilai 0,561 atau $\geq 0,10$ sedangkan nilai VIF untuk variable fasilitas(X1)

4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik tidak terjadi adanya heterokedastisitas dan cara mengetahuinya dalam penelitian ini dengan uji Gleyser. Berikut uji Gleyser pada regresi ini yakni:

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2.636	1.171			2.250	.026
Displin Kerja	-.032	.033	-.097		-.947	.345
Kompetensi	.006	.031	.020		.197	.844

a. Dependent Variable: RES2

(Sumber : Data Primer di oleh dengan SPSS 25, 2020)

Hasil yang dinyatakan pada tabel di atas menunjukkan variabel fasilitas (X1) (X1) dan 0,844 (X2), sehingga dinyatakan terbebas dari masalah heteroskedastisitas artinya kedua variabel memiliki kesamaan varians residual dalam memengaruhi kepuasan nasabah.

dan kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai signifikan di atas 5% yaitu 0,345 Berganda

Berdasarkan perhitungan regresi linear berganda antara variabel Fasilitas(X1), kualitas pelayanan(X2), terhadap kepuasan nasabah(Y) diperoleh hasil sebagai berikut:

4.6 Hasil Analisis Regresi Linear

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	8.174	2.101			3.891	.000
Fasilitas	.392	.060	.472		6.565	.000
Kualitas Pelayanan	.237	.055	.310		4.313	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

(Sumber : Data Primer di oleh dengan SPSS 25, 2020)

kesimpulan data di atas adalah

sebagai berikut:

1. Nilai konstanta senilai 8,174 artinya jika variabel fasilitas(X1) dan kualitas pelayanan(X2) memiliki nilai 0 (nol), maka variabel kepuasan nasabah(Y) memiliki nilai 8,174.
2. Penilaian koefisien regresi variabel fasilitas(X1) mendapati poin positif senilai 0,392 artinya jika variabel bebas lainnya tetap dan variabel fasilitas mengalami peningkatan sebesar 1% atau 1 poin, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 39,2%.
3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan(X2) mempunyai nilai positif senilai 0,237 artinya jika variabel bebas lainnya tetap dan variabel

kualitas pelayanan mengalami peningkatan sekitar sebesar 1% atau 1 poin, maka peningkatan juga terjadi pada kepuasan nasabah sebesar 23,7%

4.7 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Penggunaan analisis koefisien determinasi bertujuan dalam melihat jumlah atau persentase dari pengaruh variabel independen dalam model regresi yang secara simultan berpengaruh dan bisa menjelaskan variabel dependen tersebut.

Tabel 7. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,716 ^a	,513	,507	1.82693

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

(Sumber : Data Primer di olah dengan SPSS 25, 2020)

tabel 4.15 angka R Square sebesar 0,513. Angka ini akan diubah ke bentuk persentase, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 51,3%. Sisanya 48,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

4.8 Hasil Uji t (Parsial)

Uji t berguna untuk menentukan adanya pengaruh significant dari setiap variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Dengan besaran significancy 0,05 maka didapatkan nilai t tabel senilai 1,653.

Tabel 8. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,174	2,101		3,891	,000
Fasilitas	,392	,060	,472	6,565	,000
Kualitas Pelayanan	,237	,055	,310	4,313	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

(Sumber : Data Primer di olah dengan SPSS 25, 2020)

Berikut penjelasan hasil uji t variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berdasarkan data tabel di atas, yaitu:

1. Pada hipotesis pertama mengenai fasilitas menyatakan mempunyai pengaruh significant terhadap kepuasan nasabah, dilihat dari tabel di atas dapat disimpulkan Ho ditolak

dan Ha diterima. Variabel fasilitas (X1) diwakili oleh nilai thitung (6,565) > t tabel (1,653) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Oleh karena itu, variabel fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

2. Pada hipotesis kedua mengenai kualitas pelayanan menyatakan

mempunyai pengaruh significant terhadap kepuasan nasabah, menurut tabel di atas kesimpulan yang dapat diambil yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima, variabel kualitas pelayanan (X2) ditunjukkan dengan nilai thitung (4.313) > ttabel (1,653) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Jadi, variabel kualitas pelayanan

berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

4.8 Hasil Uji f (Simultan)

Pengujian f umumnya menunjukkan secara simultan untuk menjelaskan apakah variabel dependen terpengaruhi terhadap total variabel independen.

Tabel 9. Hasil Uji f (Simultan)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	590,687	2	295,343	88,488	,000 ^b
	Residual	560,728	168	3,338		
	Total	1151,415	170			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

(Sumber : Data Primer di olah dengan SPSS 25, 2020)

Hasil uji F dalam penelitian ini menunjukkan variabel independen pada saat yang sama, hal itu berdampak pada variabel dependen. Tabel 4.17 menampilkan hasil hitung F-test diperoleh $F_{hitung} 88.488 > F_{tabel} 3.05$ dan nilai efektif $0,000$ atau lebih kecil dari $0,05$ ($F.Sig\ 0,000 < \alpha\ 0,005$), definisinya variabel dependen mendapatkan penjelasan dari variabel independen. Dalam hal fasilitas dan kualitas pelayanan ialah kepemilikan efek kejelasan yang penting tertuju kepuasan pelanggan, sehingga model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen (Y).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat kepuasan nasabah BPR Indobaru Finansia yang terpengaruhi positif dan signifikan oleh variabel fasilitas (X1).
2. Terdapat kepuasan nasabah BPR Indobaru Finansia yang terpengaruhi positif dan signifikan oleh variabel kualitas pelayanan (X2).
3. Terdapat kepuasan nasabah BPR Indobaru Finansia yang terpengaruhi positif dan signifikan oleh fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2).

DAFTAR PUSTAKA

- Irfan, Andi Muhammad. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan." *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam* 9(2):82. doi: 10.32507/ajei.v9i2.451.
- kotler. 2018. "Jurnal Manajemen." *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bpr Indobaru Finansia* 137.
- Maryati, Feni, and Nur Elfi Husda. 2020. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam." *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 8(1):19–26. doi: 10.35829/magisma.v1i1.65.
- Oetama, Seanewati, and Desy Herlina Sari. 2017. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit." *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis* 3(1):59–65.
- Sholeha, Ludviyatus, Sutrisno Djaja, And Joko Widodo. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi."

JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI:
Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu
Ekonomi Dan Ilmu Sosial 12(1):15.
Doi: 10.19184/Jpe.V12i1.6465.

- Suyitno. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Di Kabupaten Malang." *Journal of Applied Business Administration* 2(1):129–43.
- Syaiful, Islam, Nasir Hamzah, and Amir Mahmud. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Unit Siwa Kabupaten Wajo." 7.
- Tjipoto. 2018. "Jurnal Manajemen." *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bpr Indobaru Finansia* 84.