

## **PENGARUH DIMENSI BANKING SERVICE QUALITY (BSQ) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK**

**Sri Sumardiningsih, Wawan Sundawan, Lies Endarwati,  
Arif Wibow, & Yulia Ayriza**

*Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia  
sumardiningsih@yahoo.co.id*

**Abstract: Effect of Banking Service Quality (BSQ) Dimensions towards Bank Customer Satisfaction.** *This study aims to determine the effect of Banking Service Quality (BSQ) to the customer satisfaction of BPD Bank in DIY. This research is a survey research with a sample of 1.536 respondents. The sample was taken by purposive sampling technique. Data collection instrument was questionnaires and analyzed using multiple regression. The results showed that six dimensions of BSQ simultaneously gave positive and significant impact on customer satisfaction. If seen from each dimension individually; the highest influence came from the reliability dimension and the lowest dimensions were from Access and Services Portfolio dimensions. For the national servants (PNS) customers, the BSQ six dimensions simultaneously gave a positive and significant impact on customer satisfaction; the highest influence came from the reliability dimension and the lowest was from portfolio services dimension. For the non national servants, the BSQ six dimensions simultaneously gave a positive and significant impact on customer satisfaction; the highest influence came from the reliability dimension and the lowest was from portfolio services dimension.*

*Keywords: Banking Service Quality, Customer Satisfaction*

**Abstrak: Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Banking Service Quality (BSQ) terhadap kepuasan nasabah Bank BPD di DIY. Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan sampel secara keseluruhan berjumlah 1.536 responden. Sampel diambil dengan teknik purposive sampling. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner dan dianalisis dengan regresi ganda. Hasil penelitian menunjukkan keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, jika dilihat tiap dimensi maka pengaruh tertinggi berasal dari dimensi keterhandalan dan terendah dari dimensi Akses serta Portofolio Jasa. Untuk nasabah PNS, keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh tertinggi berasal dari dimensi keterhandalan dan terendah berasal dari dimensi portofolio jasa, dan untuk nasabah non PNS, keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh tertinggi berasal dari dimensi keterhandalan dan terendah berasal dari dimensi portofolio jasa.

Kata Kunci: Banking Service Quality, Kepuasan Nasabah

### **Pendahuluan**

Persaingan dalam industri perbankan pada masa sekarang benar-benar berlangsung sangat ketat. Perusahaan

perbankan yang ikut serta meramaikan bisnis ini saling bersaing untuk mendapatkan pelanggan yang sebanyak-banyaknya dengan berbagai macam cara dan strategi

yang digunakan. Mulai dari peluncuran produk-produk perbankan yang lebih efisien dan paling menguntungkan sampai dengan program prima yang ditujukan untuk kepuasan nasabah yang menggunakan jasa mereka.

Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan nasabah akan terpenuhi apabila mereka memperoleh apa yang mereka inginkan, terutama dari segi kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Kepuasan yang dirasakan nasabah terhadap sebuah jasa yang mereka gunakan akan membawa efek positif terhadap kelangsungan sebuah perusahaan (Khadafi, 2008: xvii).

Bank Pembangunan Daerah DIY (BPD DIY) yang didirikan sejak tahun 1961 adalah bank yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan seluruh Pemerintah Kabupaten dan Kota di wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Bank BPD DIY merupakan salah satu alat kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan yang memiliki tugas sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan daerah, sebagai pemegang kas daerah/menyimpan uang daerah, dan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah, serta menjalankan usahanya sebagai bank umum.

Dalam kondisi persaingan yang ketat, Bank BPD DIY harus berupaya mengantisipasi perubahan yang terjadi dalam lingkungan bisnis jasa perbankan. Seiring dengan perubahan yang terus terjadi, baik perubahan pada kebutuhan dan kepentingan nasabah, juga perubahan yang terjadi pada lingkungan makro, seperti

perubahan teknologi informasi, komunikasi, perdagangan, pendidikan, dan budaya, bank BPD DIY harus selalu memantau dan memperhatikan hal-hal yang menjadi kebutuhan, kepentingan, dan keinginan nasabah. Hal ini harus menjadi perhatian utama karena kebutuhan, kepentingan, dan keinginan nasabah merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan kepuasan nasabah, dan pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank BPD DIY.

Menurut Gerson (2001:3), kepuasan adalah “persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui”. Menurut Tjiptono (2002), terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Bank BPD DIY memiliki ciri khas sekaligus sebagai keunggulan di bidang pelayanan, yakni profesionalisme pelayanan dengan pendekatan nasabah secara kekeluargaan, keramahan, dan menjunjung tinggi etika kesopanan yang mengantarkan dicapainya kinerja yang baik. Sesuai dengan laporan keuangan yang telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik, tahun 2010 Bank BPD DIY mencapai kinerja yang baik, dengan prestasi sebagai berikut: pencapaian rasio kecukupan modal (CAR) sebesar 15,31% jauh di atas ketentuan Bank Indonesia sebesar 8%, total asset mencapai Rp4.171,08 miliar atau meningkat sebesar

19,45% dibandingkan posisi tahun 2009 sebesar Rp3.491,91 miliar. Penghimpunan dana mencapai Rp3.205,54 miliar atau meningkat 30,99% dari posisi tahun 2009 sebesar Rp2.447,12 miliar. Penyaluran kredit mencapai Rp2.260,00 miliar atau meningkat sebesar 16,14% dari tahun 2009 sebesar Rp1.945,98 miliar. Sedangkan capaian laba sebesar Rp104,02 miliar atau 104,81% dari target. Secara umum tahun 2010 Bank BPD DIY dapat melewati sasaran yang tertuang dalam *business plan* (BPD, 2010).

Satu hal penting yang belum dapat tercapai adalah penyaluran kredit tahun 2010 sebesar Rp2.260,00 miliar atau hanya 96,83% dari target yang telah ditentukan. Meskipun jika dibandingkan tahun 2009 mengalami kenaikan 16,14%. Tidak tercapainya target ini kemungkinan besar terjadi karena kondisi perekonomian yang tidak stabil yang berdampak kurang bergairahnya sektor riil. Tetapi selain adanya kondisi perekonomian yang tidak stabil faktor lain yang sangat penting untuk diwaspadai adalah faktor kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan dan standar layanan Bank BPD DIY. Berdasarkan berbagai uraian di atas maka pengukuran terhadap kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan oleh Bank BPD DIY. Hal ini dikarenakan pengukuran terhadap kepuasan nasabah dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini nasabah dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik.

Menurut Kotler (1997), ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu

Sistem Keluhan dan Saran, *Ghost Shopping* (Belanja Siluman), *Lost Customer Analysis* (Analisa Menurunnya Pelanggan), dan Survei Kepuasan Pelanggan. Metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah metode survey, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feed back*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

Survey dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada responden mengenai hal-hal sebagai berikut: 1) kepuasannya terhadap layanan (*directly reported satisfaction*), 2) mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*), 3) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan, 4) perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*), dan 5) meranking berbagai elemen (atribut) penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *importance-performance analysis*.

Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode survey. Mengingat Bank BPD merupakan lembaga yang bergerak dalam bidang jasa, maka pengukuran kepuasan nasabah dilakukan terhadap kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen. Menurut

Tabel 1. Perbandingan Antara SERVQUAL dengan BSQ

Keterangan	SERVQUAL	BSQ
1. Loading	< 0,500	0,570 hingga 0,890
2. Struktur variabel	5 Dimensi	6 Dimensi
3. Domain Aplikasi	Semua bidang jasa	Bidang perbankan
4. Keandalan	$0,720 < \alpha < 0,860$	$0,780 < \alpha < 0,960$

Sumber: Bahia dan Nantel (2000)

Wykop yang dikutip oleh Tjiptono (1996:59) dari Lovelock, kualitas jasa adalah “tingkatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan memenuhi keinginan pelanggan”.

Mengevaluasi jasa melalui konsumen dalam hal ini nasabah bank dapat menggunakan atribut/dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) maupun BSQ (*Banking Service Quality*). Metode SERVQUAL terdiri dari lima atribut yaitu: 1) bukti Langsung (*tangibles*), 2) keandalan (*reliability*), 3) daya tanggap (*responsiveness*), 4) Jaminan (*assurance*), dan 5) Empati (*empathy*). Sedangkan metode *Banking Service Quality* (BSQ) sebagaimana dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000), mengukur kualitas pelayanan dilihat dari 6 dimensi yang terdiri dari: 1) Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), 2) Akses (*Access*), 3) Harga (*Price*), 4) Keterwujudan (*Tangible*), 5) Portofolio Jasa (*Service Portofolio*), dan 6) Keandalan (*Reliability*). Bahia dan Nantel (2000) mengembangkan metode pengukuran baru untuk mengukur kualitas pelayanan bagi industri perbankan yang disebut dengan *Banking Service Quality* (BSQ). Bahia dan Nantel (2000) mengembangkan BSQ karena SERVQUAL

maupun pengukuran-pengukuran kualitas pelayanan lain banyak dikritik dan terbukti memiliki kelemahan-kelemahan.

Dalam pembentukan kualitas pelayanan untuk jasa perbankan tersebut, Bahia dan Nantel (2000) menggunakan kerangka bauran pemasaran yang dikembangkan oleh Booms dan Bitner (1981) dalam Bahia dan Nantel (2000) yang biasa disebut dengan 7P yaitu Produk/Jasa (*product and service*), Tempat (*place*), Proses (*process*), Partisipan (*participant*), Lingkungan Fisik (*physical surrounding*), Harga (*price*), dan Promosi (*promotion*).

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh 6 dimensi yang selanjutnya disebut kualitas pelayanan jasa perbankan (*Banking Service Quality*) yang terdiri dari:

1. Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*)
2. Akses (*Access*)
3. Harga (*Price*)
4. Keterwujudan (*Tangible*)
5. Portofolio Jasa (*Service Portofolio*)
6. Keandalan (*Reliability*)

*Banking Service Quality* (BSQ) terbukti valid dan lebih baik apabila dibandingkan dengan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al. (1985). Perbandingan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 2. Indikator Masing-Masing Dimensi BSQ

No	Dimensi	Indikator
1	Efektivitas dan Jaminan	a. Kecepatan dalam pelayanan b. Tidak ada keterlambatan karena birokrasi dan prosedur c. Keamanan saat transaksi
2	Akses	a. Peralatan modern yang digunakan b. Jumlah teller dan <i>customer service</i> yang memadai c. Antrian yang cepat
3	Harga	a. Biaya administrasi yang murah b. Suku bunga pinjaman c. Suku bunga simpanan
4	Keterwujudan	a. Petunjuk layanan transaksi yang jelas b. Ketersediaan peralatan pendukung c. Penampilan fisik dan kerapihan pegawai
5	Portofolio Jasa	a. Layanan <i>phone banking</i> dan <i>sms banking</i> b. Layanan transfer antar bank melalui ATM c. Layanan pembayaran melalui ATM
6	Keterhandalan	a. Kemampuan karyawan memberikan penjelasan. b. Tidak adanya kesalahan dalam pemberian layanan. c. Kemampuan karyawan melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kesalahan.

Dikembangkan dari Bahia dan Nantel (2000)

Penelitian ini akan melakukan kajian mengenai pengaruh dimensi BSQ (*Banking Service Quality*) terhadap kepuasan nasabah Bank BPD di DIY baik secara parsial maupun simultan. Pengukuran kualitas pelayanan jasa perbankan ini dilihat dari enam dimensi yaitu: Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa dan Kehandalan.

#### Metode

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan sampel penelitian secara keseluruhan berjumlah 1536 responden, yang meliputi 522 responden dari 7 Kantor

Cabang, 739 responden 15 Kantor cabang pembantu, 208 responden dari 7 kantor kas, dan 67 dari 2 kantor payment point.

Sampel tersebut diambil dengan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan persebaran hari (tanggal), dan jam kerja antara “waktu sibuk”, “waktu agak sibuk”, sampai dengan “waktu tidak sibuk”, jenis produk/jasa, jenis pekerjaan nasabah, serta kesediaan nasabah untuk menjadi responden. Dalam survei ini, juga ditetapkan bahwa responden PNS diberikan kuota hanya sebesar 24,35% dari seluruh responden.

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini berupa kuesioner tentang kualitas jasa pelayanan Bank BPD di DIY yang mencakup enam dimensi *BSQ*, yaitu: Efektivitas dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa, dan Keandalan. Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah meliputi aspek kepercayaan nasabah pada Bank, kedekatan nasabah pada Bank, dan perasaan puas nasabah pada jaminan layanan (Oliver, 1997). Untuk mengukur validitas isi dan validitas konstruk dari kuesioner tersebut dilakukan *face validity* dan analisis faktor. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan bantuan program PASW 18.0 for Windows. Adapun indikator keberhasilan masing-masing dimensi *BSQ* dijelaskan pada Tabel 2.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan bahwa keenam dimensi *BSQ* (Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa, Keandalan) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BPD DIY dengan nilai  $F = 212,327$  ( $p < 0,01$ ).

Dengan demikian apabila penilaian nasabah Bank BPD terhadap keenam dimensi *BSQ* meningkat maka kepuasan nasabah Bank BPD DIY juga akan meningkat. Demikian sebaliknya jika penilaian nasabah terhadap keenam dimensi *BSQ* menurun, maka kepuasan nasabah Bank BPD DIY juga akan menurun. Atau bisa juga dimaknai semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Bank BPD DIY, maka kepuasan nasabah akan semakin tinggi. Sebaliknya semakin jelek pelayanan yang diberikan Bank BPD DIY, kepuasan nasabah akan semakin rendah. Pengaruh masing-masing dimensi *BSQ* terhadap kepuasan Nasabah lebih lanjut dapat dilihat dalam Tabel 3.

Penelitian ini menemukan bahwa dimensi efektivitas dan jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien sebesar 0,182 dengan  $p < 0,01$ . Hal ini dapat dijelaskan bahwa jika Bank BPD memberikan pelayanan yang lancar dalam hal birokrasi dan prosedur, kerahasiaan nasabah terjaga, karyawan semakin terlatih dalam melayani nasabah, dan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan maka nasabah Bank BPD akan semakin puas.

Dimensi akses (*access*) juga berpengaruh

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Ganda Dimensi *BSQ* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPD DIY

No	Dimensi Variabel	Koefisien Standar	t	P
1	Efektivitas dan Jaminan	0,182	7,372	0,000
2	Akses	0,060	2,518	0,012
3	Harga	0,086	3,902	0,000
4	Keterwujudan	0,185	7,851	0,000
5	Portofolio Jasa	0,048	1,969	0,049
6	Keterhandalan	0,312	11,848	0,000

positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien sebesar 0,060 ( $P < 0,01$ ). Hal ini dapat dijelaskan bahwa jika Bank BPD memiliki jumlah teller yang memadai, antrian cepat, dan jumlah ATM memadai maka Nasabah Bank BPD akan semakin puas.

Dimensi harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien sebesar 0,086 ( $p < 0,01$ ). Hal ini dapat dijelaskan bahwa jika Bank BPD mampu menjelaskan secara rinci mengenai biaya yang dikenakan, jumlah tabungan yang disyaratkan pada saat pembukaan rekening dan kredit dinilai wajar, dan biaya yang dikenakan sesuai dengan layanan yang diberikan maka nasabah Bank BPD akan semakin puas.

Dimensi keterwujudan juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien sebesar 0,185 ( $p < 0,01$ ). Hal ini dapat dijelaskan bahwa jika Bank BPD menunjukkan penampilan fisik dan penampilan pegawai menarik, dekorasi, fasilitas dalam kantor memadai, serta memberikan fasilitas yang sangat menarik maka nasabah Bank BPD akan semakin puas.

Dimensi portofolio jasa juga terbukti

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien 0,048 ( $P < 0,05$ ). Hal ini dapat dijelaskan bahwa jika Bank memiliki pelayanan yang cukup seperti transfer rekening dan pengambilan di seluruh cabang, memiliki layanan transfer antar bank melalui ATM, dan layanan pembayaran melalui ATM maka Nasabah Bank BPD akan semakin puas.

Dimensi kehandalan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien 0,312 ( $p < 0,01$ ). Hal ini dapat dijelaskan bahwa jika Bank BPD memiliki karyawan yang dapat menjelaskan pinjaman kredit dan mampu melakukan koreksi dengan cepat dan tepat ketika terjadi kesalahan, dan memiliki sistem pengarsipan yang baik maka Nasabah Bank BPD akan semakin puas.

Jika dianalisis lebih lanjut berdasarkan jenis pekerjaan nasabah yaitu PNS dan Non PNS maka diperoleh hasil seperti terlihat pada Tabel 4.

Secara spesifik untuk nasabah PNS keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BPD DIY dengan nilai  $F = 63,093$  ( $p < 0,05$ ). Namun demikian jika dianalisis lebih jauh dengan melihat

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Ganda Dimensi BSQ terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPD DIY Dibedakan atas PNS dan Non-PNS

No	Dimensi Variabel	PNS		Non-PNS	
		Beta	p	Beta	p
1	Efektivitas dan Jaminan	0,196	0,000	0,181	0,000
2	Akses	0,052	0,283	0,064	0,020
3	Harga	0,130	0,008	0,074	0,003
4	Keterwujudan	0,238	0,000	0,170	0,000
5	Portofolio Jasa	0,010	0,837	0,057	0,044
6	Keterhandalan	0,264	0,000	0,320	0,000

pengaruh masing-masing dimensi secara parsial ditemukan bahwa variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan hanyalah dimensi efektivitas dan jaminan, harga, keterwujudan, dan keterandalan. Sedangkan dimensi akses dan portofolio jasa tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini bisa terjadi karena nasabah Bank BPD DIY yang berstatus PNS dilihat dari kronologis awal masuk menjadi nasabah Bank BPD umumnya karena adanya kerjasama (MoU) antara instansi di mana nasabah PNS tersebut berada dengan Bank BPD DIY, bukan karena kemauannya sendiri. Hal ini bisa menyebabkan nasabah PNS umumnya secara relatif kurang memperhatikan kualitas layanan dibanding nasabah Non-PNS yang notabene menjadi nasabah BPD karena kemauannya sendiri. Di sisi lain dimensi akses dan portofolio jasa dari hasil analisis regresi secara simultan kontribusinya memang paling rendah, sehingga sangat mungkin apabila kedua dimensi tersebut tidak berpengaruh signifikan secara parsial.

Lain halnya untuk nasabah Non PNS, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Non PNS Bank BPD DIY dengan nilai  $F=154,475$  ( $p<0,05$ ). Begitu juga secara parsial, semua dimensi memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian apabila Penilaian Nasabah Non PNS Bank BPD terhadap BSQ meningkat maka Kepuasan Nasabah PNS Bank BPD juga akan meningkat. Demikian sebaliknya jika penilaian Nasabah Non PNS terhadap BSQ menurun, maka Kepuasan Nasabah Non PNS Bank BPD juga akan

menurun. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank BPD DIY, baik secara keseluruhan maupun yang secara spesifik dibedakan antara Nasabah Bank BPD yang PNS dan Non PNS.

### **Kesimpulan**

1. Dari Analisis Regresi untuk Kantor Cabang/Cabang Utama dan Kantor Cabang Pembantu, keenam dimensi BSQ yakni efektivitas dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BPD DIY dengan nilai  $F=212,327$  ( $p<0,05$ ). Jika dilihat tiap dimensi maka pengaruh tertinggi berasal dari dimensi keterhandalan dan terendah dari dimensi Akses dan Portofolio Jasa.
2. Pada Nasabah PNS, keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BPD DIY dengan nilai  $F= 63,093$  ( $p<0,05$ ). Pengaruh tertinggi berasal dari dimensi keterhandalan dan terendah berasal dari dimensi portofolio jasa.
3. Pada Nasabah Non PNS, keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Non PNS Bank BPD DIY dengan nilai  $F=154,475$  ( $p<0,05$ ). Pengaruh tertinggi berasal dari dimensi keterhandalan dan terendah berasal dari dimensi portofolio jasa.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:



1. Untuk layanan pada nasabah dilihat dari status pekerjaannya, pimpinan bank perlu lebih meningkatkan layanan kepada nasabah PNS. Hal ini didasarkan pada temuan angka pengaruh dimensi BSQ (dilihat dari nilai F) lebih kecil untuk nasabah PNS dibanding nasabah Non PNS. Pimpinan Bank harus mengidentifikasi variasi nasabah PNS dengan berbagai kebutuhan layanan pada berbagai kelompok nasabah PNS tersebut.
2. Pengaruh masing-masing dimensi BSQ terhadap kepuasan nabasah jika diurutkan dari yang terendah sampai tertinggi adalah Portofolio Jasa, Akses, Harga, Keterwujudan, Efektivitas dan Jaminan, dan Keterhandalan. Untuk itu disarankan kepada Bank BPD DIY untuk lebih meningkatkan dimensi pelayanan terkait dengan dimensi Portofolio jasa dengan meningkatkan layanan phone Banking/sms banking, layanan transfer antara bank melalui ATM, dan layanan pembayaran melalui ATM. Selain itu Bank BPD juga perlu meningkatkan Akses dengan meningkatkan jumlah peralatan modern yang digunakan, menambah jumlah teller dan *customer service*, serta mempercepat antrian panjang dengan menetapkan jumlah minimal pengambilan uang di teller.

#### **Daftar pustaka**

- Bahia, Kamilia & Jacques Nantel (2000), "A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Banks," *International Journal of Bank Marketing*, 18/2, p. 84-91
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter & Pascal Peeters (1998), "Investigating Drivers of Bank Loyalty : the Complex Relationship Between Image, Service Quality and Satisfaction." *International Journal of Bank Marketing*, 16/7,p.276-286
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter dan Martin Wetzels (1999), "Linking Perceived Service Quality and Service Loyalty : a Multi-dimensional Perspective". *European Journal of Marketing*, Vo. 33 No, 11/12, p. 1082-1106
- Cronin JJ & Taylor S. (1992) "Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension". *Journal of Marketing*, 56, p. 55-68.
- Khadafi, D. (2008) "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Cabang Demak". *Tesis*. Program Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro
- Emory (1995) *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid 1, edisi kelima, penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip (1998) *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketujuh*. Jakart: PT. Gelora Aksara Pratama
- Lovelock, C.H. & Lauren K. W. (2007) *Manajemen Pemasaran Jasa, Cetakan Kedua*. PT. Macanan Jaya Cemerlang
- Oliver, RL (1997) "A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions". *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, No. 4, November, p. 460-469
- Parasuraman A, Berry L, dan Zeithaml V. (1991) "SERVQUAL : a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64, p. 12-37
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius, (2005) *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi