

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN LAKU PANDAI (BRILINK) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI KEUANGAN**

**Dila Damayanti<sup>1</sup>, Nurseto Purnomo Putro<sup>2</sup>, Selamat Riauwanto<sup>2</sup>**

<sup>123</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta  
dheelhaa@gmail.com<sup>1</sup>

### **Abstract**

*This study aims to determine the effect of tangible, reliability, responsiveness, empathy and Assurance on customer satisfaction in financial transactions in the Bantul area. The population in this study were BRI Bank customers, with 90 respondents as samples. The sampling technique used purposive sampling technique with the criteria of BRI Bank customers in the Bantul Regency area and BRI Bank customers in the Bantul Regency area who used the I Smart BRILink service. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis. The results of this study show that tangible has no effect on customer satisfaction, reliability has no effect on customer satisfaction, responsiveness has a positive effect on customer satisfaction, empathy has a positive effect on customer satisfaction, and assurance has no effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, and Customer Satisfaction.*

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan dunia digital saat mengalami kemajuan yang begitu pesat. Pasar yang berbasis teknologi digital akan meningkat lebih pesat jika dibandingkan dengan sektor yang masih tradisional. Perusahaan yang tidak mampu beradaptasi dengan perkembangan yang ada akan tertinggal dan terancam kehilangan bisnisnya. Perbankan yang tidak ingin kehilangan peluang bisnis, ikut serta memanfaatkan perkembangan teknologi yang kian canggih. Pemanfaatan teknologi digunakan untuk menarik nasabah agar menginvestasikan dananya dengan segala fasilitas dan keamanan yang ditawarkan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank terbesar milik pemerintah Indonesia. Bank Rakyat Indonesia memiliki tugas utama menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan ke masyarakat dan memberikan pelayanan produk dan jasa lainnya. Bank Rakyat Indonesia memiliki layanan perbankan tanpa kantor yang diberi nama Agen BRILink. Layanan ini dapat digunakan melalui mesin EDC (*Electronic Data Capture*) BRI maupun aplikasi BRILink Mobile. Salah satu layanan yang diberikan Bank Rakyat Indonesia adalah adanya layanan Laku Pandai BRILink. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh pelaku bisnis, termasuk Bank BRI. Kepuasan nasabah adalah hasil yang baik dimana nasabah merasa puas terhadap

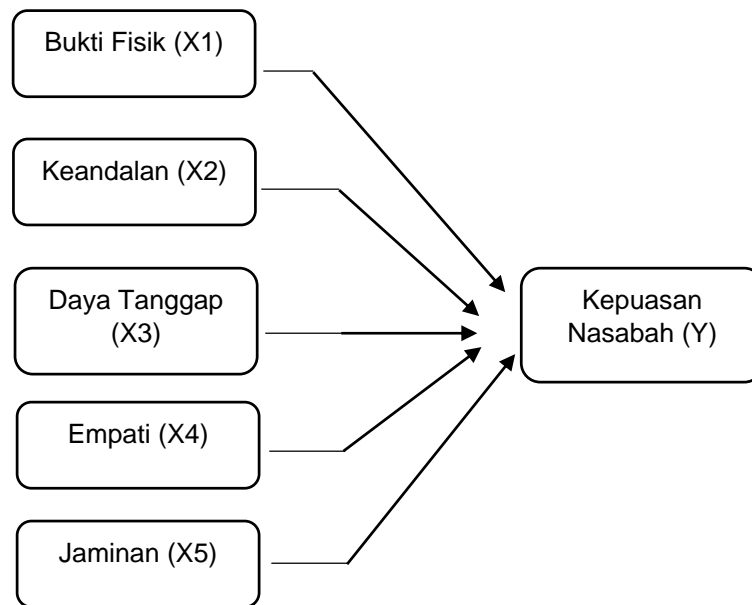
produk atau jasa karena produk atau jasa yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah (Sari, 2015). Jika nasabah merasa tidak puas dengan suatu bank maka nasabah akan membandingkan dengan kualitas layanan bank lain yang memberikan layanan lebih baik dan pada akhirnya memutuskan untuk berpindah ke bank lain. Sesuai dengan uraian tersebut, persoalan yang muncul sebagai berikut:

1. Tidak sedikit nasabah yang belum memahami penggunaan layanan laku pandai.
2. Alat EDC bergantung pada kestabilan jaringan, ketika jaringan berfungsi dengan maksimal maka transaksi keuangan dapat berjalan dengan baik namun jika jaringan mengalami gangguan maka transaksi akan terhambat bahkan bisa terjadi gagal transaksi.

## LANDASAN TEORI

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka (Febrianta & Indrawati, 2016). Kepuasan pelanggan bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai relative terhadap harapan nasabah. Nasabah yang merasa puas akan memberi tahu pengalaman baiknya kepada orang lain dan merekomendasikan produk tersebut. Kualitas jasa itu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Terdapat empat metode yang digunakan untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran, yaitu media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah diakses atau sering dilalui pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, dan lain-lain.
2. *Ghost shopping*, yaitu salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.
3. *Lost customer analysis*, yaitu perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan.
4. Survei kepuasan pelanggan, umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survey, baik via pos, telepon, *e-mail*, maupun wawancara langsung. Melalui survei dengan pengukuran kualitas.



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

Berdasarkan telaah teoritis dan empiris tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, maka dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

- H1 = Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- H2 = Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- H3 = Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- H4 = Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
- H5 = Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (X) yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Empati (X4) dan Jaminan (X5) terhadap Kepuasan nasabah (Y) secara parsial. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Analisis data bersifat kuantitatif dengan alat uji statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiono, 2008: 8). Adapun variabel penelitian dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Variabel Independen atau Variabel Bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif ataupun negatif bagi variabel dependen nantinya. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri atas Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Empati (X4) dan Jaminan (X5).

- 1) Bukti Fisik, merupakan penampakan berupa fasilitas-fasilitas penunjang, petugas ataupun sarana komunikasi yang menyertai produk tersebut. Bukti fisik diukur dengan indikator seperti nyaman tempat untuk melakukan proses pelayanan dan kemudahan dalam proses pelayanan.
  - 2) Keandalan, merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan diukur dengan indikator seperti kecermatan petugas dalam melayani nasabah.
  - 3) Daya Tanggap, merupakan keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Daya tanggap diukur dengan indikator seperti karyawan melakukan pelayan dengan cepat dan tepat.
  - 4) Empati, merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para nasabah. Empati diukur dengan indikator seperti karyawan melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun.
  - 5) Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Jaminan diukur dengan indikator seperti karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- b) Variabel Dependen atau Variabel Terikat merupakan variabel yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini yaitu, Kepuasan Konsumen (Y). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka (Febrianta & Indrawati, 2016). Variabel kepuasan nasabah diukur menggunakan indikator sebagai berikut:
- 1) Dimensi kepuasan pelanggan
  - 2) Konfirmasi harapan
  - 3) Ketidakpuasan pelanggan
  - 4) Bersedia untuk merekomendasikan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Uji Validitas**

Uji Validitas ini digunakan untuk menguji apakah kuisioner tersebut valid atau tidak. Uji Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan atau kecermatan suatu alat ukur yang digunakan oleh peneliti. Apabila instrumen yang diujikan sesuai maka dapat dikatakan bahwa instrumen tersebut valid. Kriteria penilaian uji validitas adalah:

- a)  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut valid,
- b)  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut tidak valid.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel		rhitung	rtabel	Ket
Bukti Fisik	X1A	0,791	0,2072	Valid
	X1B	0,673	0,2072	Valid
	X1C	0,811	0,2072	Valid
	X1D	0,792	0,2072	Valid
Keandalan	X2A	0,850	0,2072	Valid
	X2B	0,908	0,2072	Valid
	X2C	0,787	0,2072	Valid
	X2D	0,840	0,2072	Valid
Daya Tanggap	X3A	0,725	0,2072	Valid
	X3B	0,820	0,2072	Valid
	X3C	0,844	0,2072	Valid
	X3D	0,706	0,2072	Valid
Empati	X4A	0,735	0,2072	Valid
	X4B	0,834	0,2072	Valid
	X4C	0,850	0,2072	Valid
	X4D	0,725	0,2072	Valid
Jaminan	X5A	0,732	0,2072	Valid
	X5B	0,853	0,2072	Valid
	X5C	0,879	0,2072	Valid
	X5D	0,679	0,2072	Valid
Kepuasan Nasabah	Y1	0,758	0,2072	Valid
	Y2	0,852	0,2072	Valid
	Y3	0,852	0,2072	Valid
	Y4	0,765	0,2072	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 2021

Di lihat dari hasil Tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel mempunyai nilai lebih besar dari 0.294 dan hasilnya menunjukkan bahwa semua item pertanyaan valid. Hal ini berarti bahwa setiap item pertanyaan yang terdapat pada kuisioner sudah tepat karena setelah dilakukan uji validitas hasilnya menunjukkan bahwa semua item pertanyaan valid.

### Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, kuisioner juga perlu diuji reliabilitasnya. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat keakuratan dan ketepatan instrumen pengukuran. Berdasarkan koefisien *cronbach's alpha*, secara umum satu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki koefisien *cronbach's alpha* > 0,60. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai *Alpha* > 0,60 maka reliabel. Hal ini sebagaimana tergambar dalam Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar <i>Alpha</i>	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0,766	0,6	Reliabel
Keandalan (X2)	0,865	0,6	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,775	0,6	Reliabel

Empati (X4)	0,794	0,6	Reliabel
Jaminan (X5)	0,795	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,821	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2021

Hasil uji reliabilitas pada Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh instrumen dinyatakan reliabel, dimana hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan *Cronbach's Alpha* >0.60. Hal ini berarti bahwa setiap item pertanyaan yang terdapat pada kuisisioner tersebut sudah akurat karena setelah dilakukan uji reliabilitas hasilnya menunjukkan bahwa semua item pertanyaan reliabel.

### Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 22.0 for windows. Untuk regresi linier berganda, variabel penelitian independen terdiri dari 2 variabel atau lebih sedangkan terdapat 1 variabel dependen. Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Variabel	$\beta$	t	Sig
(Constant)	4,285	1,953	0,054
Bukt Fisik (X1)	-0,023	-0,276	0,783
Keandalan (X2)	-0,059	-0,686	0,495
Daya Tanggap (X3)	0,240	2,437	0,017
Empati (X4)	0,551	6,081	0,000
Jaminan (X5)	-0,070	-0,789	0,432

Sumber: Hasil Rekap Data SPSS, 2021

Berdasarkan Tabel di atas maka, bentuk persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,285 - 0,023 X_1 - 0,059 X_2 + 0,240 X_3 + 0,551 X_4 - 0,070 X_5 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Konsumen
- a : Konstanta
- $b_{12345}$  : Koefisien
- $X_1$  : Bukti Fisik
- $X_2$  : Keandalan
- $X_3$  : Daya Tanggap
- $X_4$  : Empati
- $X_5$  : Jaminan
- e : Variabel residu

Hasil persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 4,285 menunjukkan bahwa apabila variabel independen yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan diasumsikan bernilai nol atau tidak terjadi perubahan maka nilai variabel dependen yaitu kepuasan nasabah bernilai 4,285.

2. Nilai koefisien bukti fisik mempunyai nilai negative sebesar  $-0,023$ , artinya apabila bukti fisik terjadi penurunan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar  $0,023$ .
3. Nilai koefisien keandalan mempunyai nilai negative sebesar  $-0,059$ , artinya apabila keandalan terjadi penurunan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar  $0,059$ .
4. Nilai koefisien daya tanggap mempunyai nilai positif sebesar  $0,240$ , artinya apabila daya tanggap terjadi peningkatan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar  $0,240$ .
5. Nilai koefisien empati mempunyai nilai positif sebesar  $0,551$  artinya, apabila empati terjadi peningkatan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar  $0,551$ .
6. Nilai koefisien jaminan mempunyai nilai negative sebesar  $-0,070$  artinya, apabila jaminan terjadi penurunan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar  $0,070$ .

### Uji Parsial (Uji t)

Setelah diketahui hasil dari perhitungan Uji t ini kemudian dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar  $0,05$  (5%). Kriteria yang digunakan adalah:

- a)  $H_0$  diterima jika nilai  $\text{sig} > \alpha$
- b)  $H_0$  ditolak jika nilai  $\text{sig} < \alpha$

Berdasarkan Tabel 3, maka dapat diketahui nilai t hitung dari masing-masing variabel independen dan kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel maka hasilnya adalah sebagai berikut:

- a. Nilai signifikansi sebesar  $0,783 > 0,05$  maka hipotesis pertama ( $H_1$ ) tidak terdukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- b. Nilai signifikansi sebesar  $0,495 > 0,05$  maka hipotesis kedua ( $H_2$ ) tidak terdukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- c. Nilai nilai signifikansi sebesar  $0,017 < 0,05$  maka hipotesis ketiga ( $H_3$ ) terdukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
- d. Nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis keempat ( $H_4$ ) terdukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel empati berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
- e. Nilai signifikansi sebesar  $0,432 > 0,05$  maka hipotesis kelima ( $H_5$ ) tidak terdukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

### Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk menjelaskan seberapa besar presentase hubungan variabel independen (*product, price, place and promotion*) terhadap variabel dependen (keputusan pembelian).

**Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi**

<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
0,642	0,413	0,378	2,3524

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2021

Berdasarkan Tabel 4, diketahui nilai *adjusted R square* sebesar 0,378 atau 37,8% yang menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan terhadap kepuasan nasabah yang dapat diterangkan oleh model persamaan ini adalah 0,378 atau sebesar 37,8% dan sisanya 62,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteiti dalam penelitian ini.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan H1 tidak terdukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat pada nilai signifikansi sebesar  $0,783 > 0,05$ . Artinya ruang tunggu dan bangunan yang digunakan kurang memberikan kepuasan kepada nasabah, karena dari fisik yang terlihat membuat para nasabah kurang nyaman dengan fasilitas yang disediakan. Variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Prakoso & Nurhadi, 2017). Bahwa bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Bukti fisik yang dapat diperlihatkan oleh Bank BRI maupun Agen BRILink dan yang dirasakan oleh nasabah tidak dapat memberikan kepuasan nasabah.

### **2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan H2 tidak terdukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat pada nilai signifikansi sebesar  $0,495 > 0,05$ . Artinya layanan yang telah diberikan kepada nasabah, tidak sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Variabel kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI, penelitian ini sejalan dengan penelitian Usman et al. (2021).dan Astuti (2019) bahwa kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semakin buruk pelayanan, ketelitian dan ketepatan waktu dalam melayani nasabah berakibat pada ketidakpuasaan nasabah dalam bertransaksi.

### **3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan H3 terdukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat nilai signifikansi sebesar  $0,017 < 0,05$ . Artinya setiap keluhan dan masalah yang dimiliki nasabah yang mendapatkan respon baik dari Agen BRILink maka nasabah merasa puas dengan kinerja Agen BRILink. Variabel daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BRI, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Purnomo & Dwiyanto, (2017) dan Amalia et al. (2020) bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik daya tanggap Agen BRILink dalam menanggapi masalah dan keluhan nasabah, maka semakin meningkat kepuasan nasabah Bank BRI.



#### 4. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan H4 terdukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat nilai nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya sopan santun yang diterapkan Agen BRILink mempengaruhi kepuasan nasabah ketika bertransaksi. Variabel empati berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BRI, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Akbar et al. (2016) dan Purnomo & Dwiyanto, (2017) bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin tinggi rasa empati yang dimiliki Agen BRILink, maka semakin tinggi pula kepuasan yang nasabah rasakan.

#### 5. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan H5 tidak terdukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat terlihat nilai signifikansi sebesar  $0,432 > 0,05$ . Artinya jaminan keamanan yang diberikan Agen BRILink kepada para nasabah masih kurang memuaskan dan belum sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Usman et al. (2021) dan Prakoso & Nurhadi (2017) bahwa jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semakin rendah jaminan nasabah dalam bertransaksi mengakibatkan menurunnya kepuasan nasabah.

### SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, dapat diketahui kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Wilayah Bantul dalam bertransaksi keuangan, dengan nilai t hitung untuk variabel bukti fisik sebesar  $-0,276$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,783 > 0,05$ .
2. Keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Wilayah Bantul dalam bertransaksi keuangan, dengan nilai t hitung keandalan sebesar  $-0,686$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,495 > 0,05$ .
3. Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Wilayah Bantul dalam bertransaksi keuangan, dengan nilai t hitung untuk variabel daya tanggap sebesar  $2,427$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,017 < 0,05$ .
4. Empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah nasabah Bank BRI Wilayah Bantul dalam bertransaksi keuangan, dengan nilai t hitung untuk variabel empati adalah  $6,081$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .
5. Jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Wilayah Bantul dalam bertransaksi keuangan, dengan nilai t hitung untuk variabel jaminan adalah  $-0,789$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,432 > 0,05$ .

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R. N., Arifin, Z., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Langganan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 30(1), 1–8.
- Amalia, N. M., DWP, S., & Santoso, J. T. B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170–180. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i2.42191>
- Astuti, E. (2019). Anaisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Pada PT Automobil Jaya Mandiri Wuling di Surakarta. *Edumonika*, 03(02), 352–363.
- Febrianta, A., & Indrawati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah bank BCA di Kota Bandung. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 2879–2885.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pgrogram IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit - Undip.
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting*, 3(1), 98–105.
- Hastuti, R., Wardhana, A., Telkom, U., & Kepuasan, T. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Proceeding of Management*, 5(2), 2642–2650.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2016). *Metodoogi penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen* (Edisi Pert). BPFE.
- Jawas, F. K. E., & Abdullah. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan BNI Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pengguna BNI Internet Banking Di Kota Bandung) Tahun 2015. *E-Proceeding of Management*, 2(2), 1095–1102. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/download/138/129>
- Kotler, P., & Keller, K. I. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Erlangga.
- Kumalasari, R., Prananingtyas, P., & Rahmanda, B. (2018). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen Brilink Pada Kegiatan Perbankan Di Kantor Cabang BRI Parakan. *Law Reform*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.14710/lr.v14i1.20236>
- Prakoso, B., & Nurhadi. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar Di Gresik. *Bisnis Indonesia*, 8(1), 20–38.
- Purnomo, A. Y., & Dwiyanto, B. M. (2017). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bank X Area Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 6(2), 1–8.
- Razak, I., & Rasmansyah. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.217>
- Sari, R. N. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah. *E-Proceeding of Management*, 2(1), 738–748.

- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Usman, S. W., Basalamah, S., & Serang, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Produk Tabungan Britama terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia ( Persero ) unit Mangasa Somba Opu Makassar. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 4(2), 494–507.
- Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(3), 417–426. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.3.417>
- Worek, S. E. G., & Sepang, J. L. (2021). Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian PT. Pegadaian (Persero) Karombasam. *Jurnal EMBA*, 9(2), 404–412.
- Yudiadari, N. K. P., & Agustina, M. D. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan – Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(1), 216–232. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1165>