

Pengaruh kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada salah satu BPR di Saribudolok

Irwan Nopian Sinaga

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMI Medan

Email: sinaga.irwann@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pelayanan BPR. Populasi dalam penelitian ini seluruh nasabah BPR, dengan teknik penentuan sampel menggunakan metode slovin yang diperoleh berjumlah 97 sampel. Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data skunder, dengan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kuantitatif dan regresi linier berganda. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BPR. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Uji parsial kepuasan nasabah juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BPR. Koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,887 (88,70%). Sehingga dapat dikatakan bahwa 88,70% variasi variabel terikat yaitu kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah pada model dapat menjelaskan variabel terhadap loyalitas nasabah pada BPR Buana Agribisnis, sedangkan sisanya sebesar 11,30% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah pada suatu BPR akan meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah secara berkala.

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of HR service quality and customer satisfaction on BPR service loyalty. The population in this study were all BPR customers, with the sampling technique using the Slovin method, a total of 97 samples were obtained. The data in this research comes from primary data and secondary data, with the data analysis techniques used, namely quantitative analysis and multiple linear regression. The results of multiple regression analysis show that HR service quality and customer satisfaction simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty to BPR. Partial test results show that HR service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. The partial test of customer satisfaction also has a positive and significant effect on customer loyalty to BPR. The coefficient of determination (R^2) was obtained at 0.887 (88.70%). So it can be said that 88.70% of the variation in the dependent variable, namely HR service quality and customer satisfaction in the model, can explain the variables regarding customer loyalty at BPR Buana Agribisnis, while the remaining 11.30% is influenced by other variables outside the model. This can mean that the HR quality of service and customer satisfaction at a BPR will increase customer loyalty and trust on a regular basis.

Kata Kunci : BPR, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Kualitas Pelayanan.

Keywords : BPR, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Service Quality.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sebagai upaya perusahaan atau organisasi meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan layanan yang berkualitas, sangat dibutuhkan bagi perusahaan ataupun organisasi dalam memperhatikan kepuasan pelanggan atas produk atau jasa yang diberikan kepada setiap pelanggannya. Saat ini perkembangan penyedia jasa keuangan seperti Bank perkreditan rakyat semakin berkembang luas di sejumlah daerah di Indonesia, termasuk Saribudolok. Kini pertumbuhan Bank perkreditan rakyat kian berkembang, baik konvensional maupun syariah. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) ialah lembaga keuangan Bank yang memperbolehkan menyimpan dana dalam wujud tabungan maupun deposito serta tempat penyaluran dana dalam bentuk kredit yang masih sebatas transaksi yang sederhana, tidak selengkap Bank Umum (Otoritas Jasa Keuangan, 2021, Andriyani, M., & Ardianto, R. E., 2020). Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha, kualitas layanan SDM merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan atas kualitas layanan dari SDM itu sendiri, seperti kesesuaian dengan SOP dan standart yang berlaku lainnya yang di terima (*Perceived Service*) dengan tingkat layanan yang di harapkan (*Expected Service*). (Kotler dan Keller, 2014, Mardalena, E., 2020).

Perusahaan jasa perlu meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank dapat dilakukan dengan memberikan upaya-upaya pelayanan dan penyediaan produk Bank yang prima melalui kinerja setiap SDM-nya (Afandi, P., 2018, Lijan, P., & Sinambela, S., 2019). Dengan pelayanan dan penyediaan produk yang prima kepada nasabah dilakukan dengan baik akan meningkatkan loyalitas. Nasabah yang memiliki loyalitas pada Bank juga dapat menjadi marketing bagi Bank dengan cari memberikan informasi kepada orang-orang terdekat mengenai produk dan jasa Bank apabila Bank dapat memberikan kepuasan kepada nasabah (Farida, Umi and Hartono, Sri, 2016, Hadi, I Gede Satwira Bayu Krisna, 2021).

Kualitas pelayanan SDM merupakan faktor yang sangat penting karena mampu memberikan kepuasan bagi nasabah yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan (Nur Fuad, Adolfina, Irvan Trang, 2017). (Kelly, T. P. M. F., 2020) mengaitkan antara kualitas pelayanan SDM dengan kepuasan nasabah dan memperkirakan bahwa kepuasan nasabah menjadi positif dan substansial ketika konsumen merasakan kualitas pelayanan SDM yang tinggi, penyampaian pelayanan yang dirasakan sama atau lebih baik dari yang diharapkan. Kualitas pelayanan SDM sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi nasabah agar nasabah merasa mendapat nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan nasabah merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan nasabah akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya (Jeany, M. S., 2020, Kasmir, 2016).

Menurut (H. Febrianto dan R. Yusuf, 2021) mengemukakan kepuasan nasabah yakni perasaan kecewa serta senang setiap individu dalam merumpamaan antara kesan yang diberikan konsumen tentang tingkatan kinerja yang diberikan oleh suatu bank. Kepuasan nasabah dapat dilihat dari segi kualitas pelayanan SDM bagian Frontliner seperti Customer Service, Teller, dan juga bagian Marketing karena bagian-bagian tersebut yang menghadapi nasabah secara langsung. Kualitas pelayanan SDM, fasilitas dan kepuasan nasabah merupakan elemen yang berkaitan untuk mencapai loyalitas nasabah. Apabila nasabah menyukai pelayanan Bank, puas dengan pelayanan Bank, nasabah dapat merekomendasikan Bank kepada calon nasabah lainnya sehingga

Bank dapat meningkatkan profit. Untuk menjaga dan menambah loyalitas nasabah, Bank perlu memerhatikan tingkat kepuasan nasabah.

Pada BPR Buana Agribisnis Saribudolok masih ada hal - hal yang memengaruhi loyalitas nasabah. Berdasarkan observasi, peneliti menemukan beberapa permasalahan pada Bank yakni jumlah bagian *Customer Service Officer* hanya ada satu dan jumlah Teller hanya ada satu, sehingga pada saat nasabah ramai maka *Customer Service Officer* dan Teller akan kewalahan dan nasabah akan menunggu lama dalam bertransaksi karena kurangnya sumber daya manusia pada Bank. Beberapa kali pada saat ada nasabah, bagian *Customer Service Officer* tidak berada di tempat, sehingga nasabah harus menunggu dan hal tersebut dapat menghambat waktu nasabah. (Gerhana, W., Rezti, R., & Wasis, W., 2019)

Loyalitas nasabah dapat dikatakan komitmen nasabah untuk berlangganan kembali atau membeli produk ataupun jasa Bank selama nasabah nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan Bank. Loyalitas nasabah penting bagi Bank karena jika tidak ada nasabah maka Bank tidak hidup alias tidak dapat menjalankan usaha perbankan. Pendapatan yang diperoleh Bank berasal dari dana yang dihimpun Bank, contohnya tabungan dan deposito. Jika Bank tidak menawarkan produk dan jasa yang menarik bagi nasabah maka bisa dikatakan sulit untuk menjaga nasabah tetap loyal.

Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Hal tersebut dikarenakan oleh salah satu perilaku nasabah yang loyal yaitu merekomendasikan perusahaan yang bersangkutan kepada orang lain. Kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci untuk menciptakan loyalitas nasabah karena nasabah yang puas akan cenderung loyal. Berdasarkan hasil wawancara dari Pak Dedi Juansa selaku Kepala Bagian Operasional Bank BPR Buana Agribisnis Saribudolok menyatakan bahwa di balik kemudahan yang mudah dijangkau, baiknya pelayanan yang diberikan namun demikian ada pula nasabah yang tidak puas dan tidak loyal kepada Bank BPR Buana Agribisnis Saribudolok yang di buktikan dengan adanya nasabah yang menjadi nasabah pasif.

Diketahui bahwa jumlah nasabah setiap tahunnya mengalami fluktuasi, pada tahun 2018 nasabah tabungan sebanyak 10.147 nasabah, dengan 241 nasabah deposito. pada tahun 2019 nasabah tabungan sebanyak 6.768 nasabah, dengan 227 nasabah deposito. pada tahun 2020 nasabah tabungan sebanyak 5.699 nasabah, dengan 198 nasabah deposito. pada tahun 2021 nasabah tabungan sebanyak 3.682 nasabah, dengan 170 nasabah deposito. pada tahun 2022 nasabah tabungan sebanyak 3.233 nasabah, dengan 175 nasabah deposito. Hal ini mengindikasikan bahwa terjadinya penurunan jumlah nasabah setiap tahunnya, hal tersebut menunjukkan loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa perbankan mengalami pasang surut. Dari kekurangan yang telah disampaikan peneliti di atas dapat menyimpulkan bahwa tingkat loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah, sehingga implementasi pelayanan yang baik dan prima menghadirkan kepuasan dari nasabah dan tentunya BPR Buana Agribisnis Saribudolok akan mampu mencapai keuntungan tersendiri. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan SDM yang diberi belum seimbang dengan banyaknya jumlah nasabah yang melakukan transaksi secara langsung dengan teller, karena hanya ada satu orang teller yang memberikan pelayanan. Berdasarkan hal ini kualitas pelayanan SDM yang diberikan oleh Bank BPR Buana Agribisnis Saribudolok dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga dapat diketahui apakah nasabah loyal atau tidak untuk menabung Bank BPR Buana Agribisnis Saribudolok. Berdasarkan latar belakang yang tertera di atas, maka peneliti menentukan judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Buana Agribisnis”.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitaian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan SDM terhadap loyalitas nasabah BPR.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BPR.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah pada BPR.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Suatu metode penelitian merupakan untuk mendapatkan data yang valid untuk dapat di analisis dalam proses penelitian yang bertujuan untuk memecahkan atau mengantisipasi suatu permasalahan. Hakekatnya dalam penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yang merupakan penelitian dimana data yang diperoleh berasal dari sampel populasi penelitian yang dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BPR. (Jaya, I Made Laut Mertha, 2020)

Populasi Dan Sampel

Penelitian ini memiliki populasi adalah jumlah keseluruhan nasabah BPR dengan total keseluruhannya berjumlah 3.233 nasabah. Djaali (2020), “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling incidental* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan sampel dengan menggunakan metode Slovin yang diperoleh berjumlah 97 sampel.

Sumber Data

Data primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder, yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepadapengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen Sugiyono (2016).

Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018) metode pengumpulan data adalah ketepatan cara – cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, sumber, dan berbagai cara. Proses pengumpulan data merupakan bagian atau tahap penting bagi peneliti. Adapun teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu suatu cara pengamatan secara langsung yang dilakukan untuk mendukung suatu informasi atau keterangan yang telah diperoleh.

2. Koesioner, adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan yang telah tersusun secara sistematis yang diberikan kepada responden mengenai sikap dan pendapat responden.
3. Wawancara, yaitu suatu cara yang dilakukan untuk memperoleh data untuk mendapatkan informasi yang relevan dalam penelitian.
4. Studi dokumentasi, yaitu dengan mengadakan pencatatan langsung terhadap dokumen atau arsip yang berhubungan dengan masalah yang di teliti.

HASIL

Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas diperoleh berdasarkan hasil pengujian menggunakan SPSS versi 22, adapun hasilnya adalah:

Tabel 1
Hasil Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.597	1.714		1.515	.133		
Kualitas Pelayanan SDM	.324	.033	.511	9.854	.000	.438	2.284
Kepuasan Nasabah	.574	.060	.498	9.609	.000	.438	2.284

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Hasil Pengolahan Dengan SPSS Versi 22

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil pengolahan menunjukkan nilai VIF dan *tolerance* semua variabel dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinearitas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai VIF ke dua variabel bebas yang besarnya kurang dari 10, dan nilai *tolerance* jauh melebihi angka 0,01. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dalam model regresi ini seluruh variable bebas tidak terjadi masalah multikolinearitas dalam penelitian ini.

Hasil Uji Statistik

Analisis Regresi Linier Berganda

Regrei linier berganda dalam penelitaian ini, dengan persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini diperoleh : $Y = 2,597 + 0,324X_1 + 0,574X_2 + e$. sehingga dapat dikatakan bahwa:

1. Nilai konstanta yang tercantum sebesar 2,597 dapat diartikan jika variabel bebas dalam model diasumsikan sama dengan nol, secara rata-rata variabel diluar model akan mengalami penurunan loyalitas nasabah sebesar 2,597 satu-satuan atau dengan kata lain jika variabel kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah tidak ditingkatkan, maka loyalitas nasabah menurun sebesar 2,664 satuan.

2. Selain itu nilai besaran koefisien regresi b1 sebesar 0,324 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan SDM 0,324 yang menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan SDM mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,324 satuan.
3. Dengan nilai besaran koefisien regresi b2 sebesar 0,574 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa variabel kepuasan nasabah sebesar 0,574 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa ketika kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,574 satuan.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing faktor *independent*, yaitu kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BPR Buana Agribisnis. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan diterima, sedangkan apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan ditolak. Pengujian t juga dapat dilihat berdasarkan tingkat signifikansi, yaitu apabila nilai probabilitas yang dihitung $< 0,05$ ($Sig \leq \alpha_{0,5}$) maka H_0 ditolak dan diterima. Demikian sebaliknya , apabila nilai probabilitas yang dihitung $> 0,05$ ($Sig \leq \alpha_{0,5}$) maka H_0 diterima.

Hasil pengujian hipotesis pertama secara parsial diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Adapun nilai signifikansinya untuk variabel kualitas pelayanan SDM (0,000) lebih kecil dibandingkan dengan dari alpha 5% (0,05) atau $t_{hitung} = 9,854 > t_{tabel} 1,66123$ ($n-k-1=97-2-1=94$). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_a diterima untuk variabel kualitas pelayanan SDM. Dengan demikian, secara parsial bahwa variabel kualitas pelayanan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BPR.
2. Signifikansi nilai untuk variabel kepuasan nasabah (0,000) lebih kecil dibandingkan dengan dari alpha 5% (0,05) atau $t_{hitung} = 9,609 > t_{tabel} 1,66123$ ($n-k-1=97-2-1=94$). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_a diterima untuk variabel kepuasan nasabah. Dengan demikian, secara parsial bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BPR.

Uji Simultan (Uji F)

Adapun hasil dari pengujian uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2 Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2163.301	2	1081.651	378.515	.000 ^b
Residual	268.616	94	2.858		
Total	2431.918	96			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan SDM

Sumber: Hasil Perhitungan SPSS Versi 22

Berdasarkan hasil uji regresi dalam penelitian ini, diketahui nilai signifikansi 0,000 dimana disyaratkan nilai signifikansi F lebih kecil dari 5% atau 0,05 atau nilai $F_{hitung} = 378,515 > F_{tabel} 3,94$ ($df1 = k-1=2-1=1$) sedangkan ($df2 = n-k-1, 97-2-1=94$). Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa semua variabel *independen* yaitu kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada BPR.

Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil yang berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh:

1. Nilai regresi korelasi sebesar 0,943 artinya secara bersama - sama kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada BPR Buana Agribisnis memiliki kontribusi pada taraf yang kuat.
2. Untuk variabel bebas lebih dari satu baik menggunakan *Adjusted R Square*. Dimana nilai *Adjusted R Square* () sebesar 0,887 (88,70%). Sehingga dapat dikatakan bahwa 88,70% variasi variabel terikat yaitu kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah pada model dapat menjelaskan variabel terhadap loyalitas nasabah pada BPR Buana Agribisnis, sedangkan sisanya sebesar 11,30% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Adapun variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah yakni keadilan bagi hasil, lokasi strategis, komitmen dan kepercayaan secara bersama-sama.
3. *Standard Error Of The Estimated* adalah ukuran kesalahan prediksi. *Standard Error Of The Estimated* disebut dengan standard deviasi, Dalam penelitian ini nilainya sebesar 1,690. Semakin kecil standard deviasi berarti model semakin baik.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa kualitas pelayanan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasaba pada BPR. Hal ini dibuktikan dengan hasil yang diperoleh pada uji parsial (uji t) dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dibandingkan dengan dari alpha 5% (0,05) atau $t_{hitung} = 9,854 > t_{tabel} 1,66123$. Maka dapat disimpulkan bahwa menolak H_0 dan menerima H_a . Artinya kualitas pelayanan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BPR. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Atika, K. (2020). dengan Strategi Bank dalam mencapai Loyalitas Nasabah melalui pengaruh citra, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah. Hasil Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan SDM berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Kualitas pelayanan SDM menurut Suharto, A. A. (2012) kualitas pelayanan SDM merupakan suatu kegiatan melayani yang diberikan kepada nasabah untuk memberikan rasa puas terhadap jasa atau produk yang di terima berupa harga yang wajar, kecepatan melayani, lokasi yang terjangkau, kenyamanan, serta penampilan menarik. kualitas pelayanan SDM yang telah dilaksanakan oleh BPR diantaranya adalah; bukti fisik terkait pencatatan dan laporan kinerja keuangan selama 1 (satu) tahun. Daya tanggap terkait permintaan nasabah dalam pengajuan pinjaman dalam rangka pemodalannya bagi petani. Jaminan yang diberikan oleh BPR adalah undang-undang dan peraturan yang memberikan jaminan kepada pada nasabahnya, dan bagi hasil yang konsisten setiap tahunnya sesuai dengan bunga yang telah dijanjikan.

Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyaliatas Nasabah

Hasil penelitian ini diperoleh hasil bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BPR. Hal ini dibuktikan dengan hasil yang diperoleh

pada uji parsial (uji t) dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dibandingkan dengan dari alpha 5% (0,05) atau $t_{hitung} = 9,609 > t_{tabel} 1,66123$. Maka dapat disimpulkan bahwa menolak H_0 dan menerima H_a . Artinya kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BPR. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agiesta, W. (2021) dengan judul Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dengan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 54,6%. Kepuasan nasabah Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Adapun kepuasan nasabah terlihat dari kesesuaian harapan konsumen (nasabah) terkait layanan yang dilakukan. Menggunakan jasa BPR dalam melakukan simpan pinjam dalam melakukan pemodalannya kerja, seperti pemodalannya pertanian. Merekomendasikan kepada pihak lain, dalam hal ini lingkungannya terkait jasa simpan pinjam guna penyimpanan dan pemodalannya usaha.

Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian ini secara simultan (Uji F) atau secara serempak variabel bebas yaitu kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BPR. Hal ini dibuktikan dengan uji simultan dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 5% (0,05). Dimana nilai $F_{hitung} = 378,515 > F_{tabel} 3,94$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen yaitu kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada BPR. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Atmaja, dkk. (2019) dengan judul penelitian Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI (Persero, Tbk) Cabang Manado. Hasil penelitian diperoleh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan, *Customer Service* secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, secara parsial hanya kualitas pelayanan *Customer Service* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah yang ada di PT. Bank BNI Cabang Manado. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tentu dapat dilihat dari pengukuran hasil loyalitas nasabah, begitu juga nasabah di BPR. Loyalitas nasabah adalah komitmen untuk bertahan secara mendalam dengan melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali dengan produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku (Nashar, 2020). Loyalitas nasabah di BPR dapat dilihat dari jumlah nasabah, dan lamanya nasabah menjadi nasabah BPR, serta bagaimana nasabah tersebut merekomendasikannya kepada rekan-rekannya dan orang-orang disekitarnya. Berdasarkan hasil Adjusted R Square. Dimana nilai Adjusted R Square (R^2) sebesar 0,887 (88,70%). Sehingga dapat dikatakan bahwa 88,70% variasi variabel terikat yaitu kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah pada model dapat menjelaskan variabel terhadap loyalitas nasabah pada BPR, sedangkan sisanya sebesar 11,30% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Adapun variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah yakni keadilan bagi hasil, lokasi strategis, komitmen dan kepercayaan secara bersama-sama.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian yang dilakukan berdasarkan hasil observasi awal hingga pengolahan data ataupun dokumentasi di BPR, maka secara parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan SDM terhadap Kinerja Karyawan loyalitas nasabah Pada BPR. Hal ini dibuktikan dengan hasil yang diperoleh pada uji parsial (uji t) dengan nilai signifikansi 5% atau $t_{hitung} = 9,854 > t_{tabel} 1,66123$. Terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Pada BPR. Hal ini dibuktikan dengan hasil yang diperoleh pada uji parsial (uji t) dengan $t_{hitung} = 9,609 > t_{tabel} 1,66123$. Serta Secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Pada BPR Buana Agribisnis. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi dalam penelitian ini, diketahui nilai signifikansi 0,000 dimana disyaratkan nilai signifikansi F lebih kecil dari 5% atau 0,05 atau nilai $F_{hitung} = 378,515 > F_{tabel} 3,94$. Koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,887 (88,70%). Sehingga dapat dikatakan bahwa 88,70% variasi variabel terikat yaitu kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah pada model dapat menjelaskan variabel terhadap loyalitas nasabah pada BPR Buana Agribisnis, sedangkan sisanya sebesar 11,30% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan SDM dan kepuasan nasabah pada suatu BPR akan meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah secara berkala.

Saran

Bagi Manajemen dan karyawan BPR, hendaknya lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan SDM, meningkatkan kualitas SDM melalui pemberian pelatihan dan pengawasan terhadap setiap SDM yang terdapat di dalamnya, terutama yang melayani secara langsung kepada nasabah. Agar nasabah senantiasa merasa puas akan pelayanan yang diterima dan dirasakan, sehingga pada akhirnya nasabah akan semakin loyal diperlukan pelayanan yang lebih prima lagi. Bagi nasabah BPR hendaknya selalu disiplin dalam menjalankan kewajibannya, seperti pembayaran pinjaman dan simpanan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P., 2018., Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator), *Zanafa Publishing, Pekanbaru*.
- Agiesta, W. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya". *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1653.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (*The Effect of Service Quality and Product Quality on Bank Customer Satisfaction*) Pendahuluan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 01(02), 135.
- Atika, K. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 355-366.
- Atmaja, dkk. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja". *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*.

- Autor, 2021. Bank Perkreditan Rakyat. *Otoritas Jasa Keuangan, 2021 (20)*.
- Djaali, 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta Timur: PT Bumi Aksara.
- Farida, Umi and Hartono, Sri (2016) *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia II*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo Press, Ponorogo.
- Gerhana, W., Rezti, R., & Wasis, W., 2019. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Karyawan Dinas Pendidikan Hulu Sungai Selatan). *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan, 3(1)*, 49-57.
- H. Febrianto dan R. Yusuf, (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mandiri KCP Jamika Bandung.
- Hadi, I Gede Satwira Bayu Krisna. (2021) Analisis Relaksasi Kredit Pada PT BPR Kanaya Terhadap Nasabah Yang Memiliki Kredit Di Masa Pandemi Covid-19. *Undergraduate thesis, Universitas Pendidikan Ganesha*.
- Jaya, I Made Laut Mertha. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Quadrant.
- Jeany, M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi, 7(3)*, 330–341.
- Kasmir, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Mangkunegara, Prabu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Kelly, T. P. M. F. (2020). Pemasaran Jasa. *In Angewandte Chemie International Edition, 6(11)*, 951–952.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lijan, P., & Sinambela, S., 2019., *Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran, dan Implikasi Kinerja*, Cetakan Ke 1, PT. Raja Grafindo Persada, Depok.
- Mardalena, E. (2020). Kualitas sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan komitmen sebagai faktor pendukung peningkatan kinerja karyawan pdam kabupaten baturaja. *Jurnal Manajemen Bisnis Unbara, 1(2)*, 82- 93
- Nashar, 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Jakarta : Duta Media Publishing.
- Nur Fuad, Adolfina, Irvan Trang. (2017). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Daya Saing Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Pada Koperasi Anugrah Mega Mandiri Manado). *Vol:5 Hal. 1653- 1663*
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, A. A. (2012). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada inspektorat kabupaten kediri. *Jurnal Ilmu Manajemen, 1(3)*, 67-79.
- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Scientific Journal of Reflection, 261-270*.