

Pengaruh Lokasi Bank, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sinarmas Medan

Demak Claudia Yosephine Simanjuntak*, Calvin Limbert, Darwin Edison
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Prima Indonesia, Medan

Kata Kunci

Kata kunci: Lokasi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Abstrak

Bank Sinarmas Medan merupakan salah satu Bank yang sudah lama berdiri dan memiliki banyak kantor cabang di kota Medan. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi Bank, kualitas produk, kualitas pelayanan Anjungan Tunai mandiri (ATM) terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Tempat penelitian di Bank Sinar Mas Jalan mangkubumi No.18 Medan pada Desember 2021. Populasi adalah nasabah yang berkunjung pada periode Desember 2021 dengan jumlah 225 orang. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik Slovin, maka dapat ditetapkan sampel sebanyak 144 nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dilakukan menggunakan uji-t dan uji-F. Hasil penelitian yang ditemukan bahwa lokasi Bank, kualitas produk, kualitas pelayanan Anjungan Tunai mandiri (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan. Pengaruh tersebut sebesar 61,2%, sedangkan sisanya sebesar 38,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Keywords

Keywords: Location, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

Abstract

Bank Sinarmas Medan is one of the long-established banks and has many branch offices in the city of Medan. So this study aims to determine the influence of the Bank's location, product quality, and service quality of automated Teller Machines (ATM) on customer satisfaction of PT Bank Sinarmas Medan. The method used in this study is a quantitative descriptive method. Research place at Bank Sinar Mas Jalan Mangkubumi No.18 Medan in December 2021. The population is customers who visited in the December 2021 period with a total of 225 people. Sampling is carried out using the Slovin technique, so a sample of 144 customers can be determined. Data collection techniques using questionnaires. Data analysis techniques are performed using t-tests and F-tests. The results of the study found that the location of the Bank, product quality, service quality of automated Teller Machines (ATM) affect customer satisfaction of PT Bank Sinarmas Medan. The influence was 61.2%, while the remaining 38.8% was influenced by other variables that were not studied in this study.

*Corresponding Author: **Demak Claudia Yosephine Simanjuntak**, Fakultas Ekonomi, Universitas Prima Indonesia, Medan, Indonesia;
Email: claudiayoseph8@gmail.com

PENDAHULUAN

Bank memiliki peranan penting dalam perekonomian masyarakat yang dalam kegiatan operasionalnya berhubungan dengan nasabah sehingga kepuasan nasabah sangatlah penting. Adapun persaingan antar bank mewajibkan bank menyediakan pelayanan sebaik mungkin agar dapat menarik minat dan memuaskan nasabah. Algifari (2017) menyatakan bahwa teknologi informasi ikut mewarnai dunia perbankan, kehadiran sistem online yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah mengambil uang dari kantor cabang bank yang berada dimana saja. Sistem ini dilengkapi dengan mesin - mesin Anjungan Tunai Mandiri atau *Automatic Teller Machine*, yang selanjutnya disebut ATM.

PT Bank Sinarmas didirikan pada 18 Agustus 1989 di Jakarta dengan nama awal Bank Shinta Indonesia yang kemudian diganti pada 2006 menjadi Bank Sinarmas. Di kota Medan sendiri ada kantor pusat yang terletak di Jalan Mangkubumi no.18 serta 5 kantor cabang pembantu di Jalan Asia, Jalan Gunung Krakatau, Jalan Sisingamangaraja dan Jalan Letda Sudjono Medan, yang mana disetiap kantor pasti ada mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pertama kali disebarluaskan tahun 1987 oleh bank Niaga yang dahulunya berfungsi hanya untuk penarikan tunai. Namun kini, ATM sudah dapat digunakan untuk melakukan pembayaran dan semua bank memiliki layanan ATM. Setiap nasabah melakukan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi perbankan tentu saja ingin lebih cepat dan praktis apalagi jika mudah untuk menemukan lokasi bank serta mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada saat diperlukan. Hal ini membuat lokasi bank dan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang baik juga sangat penting bagi kepuasan nasabah. Pihak bank harus lebih mengutamakan kualitas mesin serta koneksi agar saat digunakan tidak mengalami kerusakan ataupun kegagalan dalam bertransaksi. Layanan yang disediakan di mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Seperti contoh, fitur *cardless* (tanpa kartu), dimana kita dapat bertransaksi tanpa kartu ATM sehingga mempermudah nasabah yang mungkin lupa membawa kartu atau kartunya hilang.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Lokasi

Lokasi disebut juga dengan saluran distribusi perusahaan karena tempat bagi produsen

menyalurkan produk atau layanannya kepada konsumen. Kotler dan Armstrong (2018) berpendapat bahwa semakin strategis suatu lokasi perusahaan layanan, maka semakin tinggi minat konsumen untuk menggunakan layanan tersebut. Lokasi adalah berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran.

Indikator lokasi yakni akses yang mudah dijangkau, visibilitas atau dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal, lalu lintas (traffic), tempat parkir yang luas dan aman, ekspansi, lingkungan, kompetisi atau lokasi pesaing dan peraturan pemerintah tentang lokasi dari sebuah usaha-usaha tertentu (Tjiptono, dalam Kuswatiningsih, 2016).

2. Kualitas Produk

Dalam menjalankan sebuah bisnis atau perusahaan, baik perusahaan produk maupun jasa/layanan, kualitas produk adalah faktor yang sangat wajib untuk diperhatikan. Pada dasarnya, kualitas produk yang baik akan memberikan rasa puas pada konsumen. Kualitas Produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan (Kotler dan Keller, 2016). Indikator kualitas produk antara lain: kinerja, fitur atau ciri-ciri tambahan, reliabilitas, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, kemampuan melayani, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan (Fandy, 2016).

3. Kualitas Pelayanan

Rusydi (2017) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. *Automatic teller machine* (ATM) telah menjadi alat pembayaran, kartu ATM mencatat transaksi paling tinggi. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Bank dalam rangka mengoptimalkan pelayanan yaitu dengan tersedianya fasilitas layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Indikator pelayanan yakni berkualitas, reabilitas, responsif, jaminan serta empati (Rimawan, et al. 2017). Adapun indikator pelayanan Anjungan Tunai Mandiri, antara lain: kehandalan, tanggapan, jaminan (assurance), empati (empathy), dan produk fisik (tangible) (Asti, Ayuningtyas, 2020).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada riset yakni metode deskriptif kuantitatif melalui survei. Tujuan riset merupakan verifikatif dimana memiliki tujuan agar memahami pengaruh dua variabel atau lebih. Penelitian kuantitatif sangat terkait dengan teknik-teknik survei, seperti penyebaran kuisioner, eksperimen, observasi terstruktur, analisis statistik dan

sebagainya (Widodo, 2017). Populasi yaitu 225 nasabah PT. Bank Sinarmas. Sampel penelitian ini berjumlah 144 nasabah PT. Bank Sinarmas. Sampel ini diambil menggunakan teknik slovin.

Pengumpulan data riset nantinya dengan menggunakan observasi, interview dan kuisioner/*google form*. Sumber data primer yang diperoleh peneliti melalui penyebaran kuisioner kepada nasabah PT. Bank Sinarmas dan mewawancarai bagian personalianya. Sumber data sekunder ini berasal dari buku rujukan pendukung jurnal penelitian ini. Penganalisisan menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan uji regresi berganda.

normalitas akan ditunjukkan pada gambar di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		144
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.53183203
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.081
	Negative	-.108
Test Statistic		.898
Asymp. Sig. (2-tailed)		.398 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk menentukan valid atau tidak validnya setiap pertanyaan yang digunakan pada kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Kriteria pengujian uji validitas jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument dikatakan valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument dikatakan tidak valid. Uji validitas membutuhkan nilai r_{tabel} yang dapat ditentukan dengan *degree of freedom* (df) = n-2. N adalah jumlah sampel, yaitu 144, sehingga df dapat dihitung $144 - 2 = 142$ dan alpha 0,05 maka didapat r_{tabel} adalah 0,159. Uji validitas seluruh butir pertanyaan akan dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} >$ dari 0,159.

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Indikator untuk uji realibilitas adalah *Cronbach alpha*, apabila nilai *Cronbach alpha* > 0,7 maka tingkat signifikansi kuesioner dapat diandalkan. Pada penelitian ini dapat diperoleh hasil uji reliabilitas bahwa koefisien alpha Cronbach untuk semua variabel berada di atas 0,70. Oleh karena itu, semua indikator dalam survei dapat diandalkan.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalita dilakukan dengan pengujian grafik *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif berdistribusi normal. Distribusi normal ditunjukkan dengan menyebarnya titik-titik di sekitar garis lurus diagonal. Adapun hasil uji

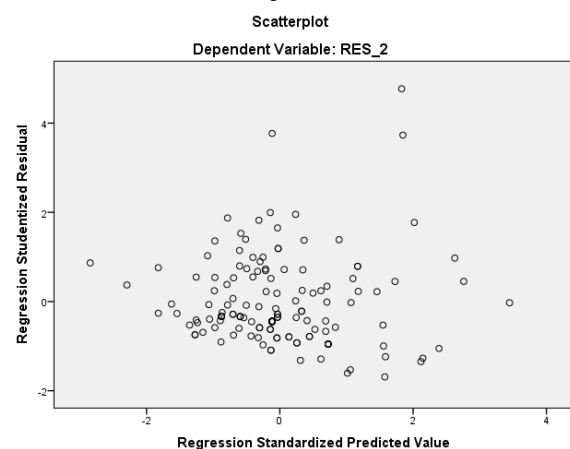
Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel bebas (*independent*) dalam model regresi. Untuk menentukannya maka dapat diketahui jika nilai VIF (*variance infarion factor*) kurang dari 10 dan tolerance lebih dari 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas. Diketahui bahwa antara variabel independen tidak terdapat masalah multikolinieritas. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* antar variabel lebih dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Di bawah ini akan di paparkan hasil uji heteroskedastisitas.

Gambar 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar di atas maka dapat dilihat bahwa titik-titik menunjukkan tidak adanya pola tertentu yang menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y dan penyebaran titik-titik tidak

membentuk pola sehingga hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel yang dianalisis berhubungan linier. Uji linieritas dapat dilakukan dengan menguji signifikansi keluaran SPSS. Jika nilai perbedaan signifikan lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Hasil uji linieritas terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel kepuasan nasabah dengan lokasi. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,516 > 0,05$.

Analisis Regresi Linier Berganda

Adapun persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,721 + 0,652(X_1) + 0,199(X_2) + 0,240(X_3)$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 3,721 menyatakan bahwa tanpa adanya variabel lokasi, kualitas produk, dan kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah akan tetap terbentuk sebesar 3,721.
2. Nilai regresi X_1 0,652 (positif) Artinya apabila variabel lokasi meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel kepuasan produk (X_2) dan variabel kepuasan pelayanan (X_3) dalam keadaan tetap, maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,652 satuan.
3. Nilai regresi X_2 0,199 (positif) Artinya apabila variabel kualitas produk meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel lokasi (X_1) dan variabel kepuasan pelayanan (X_3) dalam keadaan tetap, maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,199 satuan.
4. Nilai regresi X_3 0,240 (positif) Artinya apabila variabel kepuasan pelayanan meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel lokasi (X_1) dan variabel kepuasan produk (X_2) dalam keadaan tetap, maka kepuasan nasabah (Y) akan menurun sebesar 0,240 satuan.

4. Uji t

Uji-t dilakukan untuk mengetahui apakah beberapa variabel dependen memiliki hubungan atau pengaruh yang signifikan antara variabel independen. Hasil uji-t yang dilakukan ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Error Std.	Beta		
1	(Constant)	3.721	1.569		2.372	.019
	Lokasi	.652	.051	.839	12.768	.000
	K. Produk	.199	.068	.452	2.942	.004
	K. Pelayanan	.240	.072	.538	3.362	.001

Pada tabel di atas dapat dilihat pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui nilai t_{hitung} 12,768 > t_{tabel} 1,655 dengan nilai signifikan untuk variabel lokasi (X_1) adalah $0,019 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel lokasi memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
2. Adapun untuk variabel kualitas produk (X_2) nilai t_{hitung} sebesar 2,942 > t_{tabel} 1,655 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
3. Untuk variabel kualitas pelayanan (X_3) adapun nilai t_{hitung} sebesar 3,362 > t_{tabel} 1,655 dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

5. Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji F yang akan dipaparkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	172.916	3	57.639	76.112	.000 ^b
	Residual	106.021	140	.757		
	Total	278.938	143			

Berdasarkan tabel di atas dapat dengan tingkat kepercayaan 5 % atau 0,05 dapat diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 76,112 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,06 dengan sig. sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel lokasi, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas medan.

6. Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi maka di bawah ini akan di paparkan pada tabel berikut:

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.787 ^a	.620	.612	.870

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai R sebesar 0, 940 dan R Square (R^2) sebesar 0,612. Untuk mengetahui nilai koefisien determinasi akan di jelaskan di bawah ini.

$$\begin{aligned} Kd &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,612 \times 100\% \\ &= 61,2\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi, kualitas produk, dan kualitas pelayanan semuanya memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan. Besar kecilnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 61,2%, sedangkan sisanya sebesar 38,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Semua tabel dan gambar yang anda masukkan dalam dokumen harus disesuaikan dengan urutan 1 kolom atau ukuran penuh satu kertas, agar memudahkan bagi reviewer untuk mencermati makna gambar

B. Pembahasan

1. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sinarmas Medan

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan. Adapun Nilai t_{hitung} 12,768 > t_{tabel} 1,655 dengan nilai signifikan 0,019 < 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel lokasi memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Hal di atas sejalan dengan pendapat Rembet, at al. (2020) lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen dan cukup kuat untuk mengubah pola berbelanja dan pembelian konsumen. Dalam penelitian ini, adapun indikator yang dijadikan tolak ukur kualitas produk adalah yakni akses yang mudah dijangkau, visibilitas atau dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal, lalu lintas (traffic), tempat parkir yang luas

dan aman, ekspansi, lingkungan, kompetisi atau lokasi pesaing dan peraturan pemerintah tentang lokasi dari sebuah usaha-usaha tertentu (Tjiptono, dalam Kuswatiningsih, 2016).

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sinarmas Medan

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa lokasi dapat dikatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan. Adapun nilai t_{hitung} sebesar 2,942 > t_{tabel} 1,655 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas produk memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Hal di atas sejalan dengan pendapat Ismail (2014) yang menyatakan bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah, dan juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini, indikator yang dijadikan tolak ukur kualitas produk adalah kinerja, fitur atau ciri-ciri tambahan, reliabilitas, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, kemampuan melayani, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan (Fandy, 2016).

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sinarmas Medan

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa lokasi dapat dikatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan. Adapun nilai t_{hitung} sebesar 3,362 > t_{tabel} 1,655 dengan nilai signifikan 0,001 < 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Hal di atas sejalan dengan pendapat bahwa jasa berbeda dengan barang. Jasa adalah perbuatan atau tindakan yang langsung dikonsumsi oleh pembeli atau pengguna. Begitu juga hal yang sama dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan mampu memberikan hal yang positif bagi nasabah. Rembet, at al. (2020). Adapun indikator untuk mengukur kualitas layanan adalah kehandalan, tanggapan, jaminan (assurance), empati (empathy), dan produk fisik (tangible) (Asti dan Ayuningtyas, 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, berikut dapat ditarik kesimpulan Secara parsial variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan di PT Bank Sinarmas Medan. Hal ini dapat dibuktikan dari penyebaran angket yang menyatakan nasabah setuju kalau lokasi mempengaruhi kepuasan nasabah yang ingin melakukan transaksi di PT Bank Sinarmas Medan. Variabel kualitas produk berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil penyebaran angket bahwa nasabah setuju bahwa kualitas produk mempengaruhi kepuasan nasabah untuk tetap menggunakan produk PT Bank Sinarmas Medan. Variabel kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisis data yang diperoleh dari penyebaran angket pada nasabah PT Bank Sinarmas Medan yang menyatakan bahwa nasabah setuju jika kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah di PT Bank Sinarmas Medan. Nasabah juga menyatakan bahwa pelayanan karyawan PT Bank Sinarmas Medan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan sopan. Variabel lokasi, kualitas produk, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan PT Bank Sinarmas Medan secara bersamaan. Besar kecilnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 61,2%, sedangkan sisanya sebesar 38,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2017). *Analisis Regresi, Teori, Kamus dan Solusi*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Asti, E.G. dan Ayuningtyas, E.A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(1): 1-14. <http://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/ekomabisarticleview22>. Diakses 30 Agustus 2021.
- Fandy, Tjiptono. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Ismail. (2014). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing Global Edition 17th Edition*. London: Pearson Education.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12*. Jakarta: PT. Indeks.

- Kuswatiningsih. (2016). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Rimawan, Erry., Mustofa, Ali., dan Mulyanto, Angga Dwi. (2017). The Influence of Product Quality, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (Case Study PT ABC Tbk. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 8(7).
https://www.researchgate.net/publication/338166151_The_Influence_of_Product_Quality_Service_Quality_and_Trust_on_Customer_Satisfaction_and_Its_Impact_on_Customer_Loyalty_Case_Study_PT_ABC_Tbk
- Rembet, V.N., at al. (2020). Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo. *Jurnal EMBA*, 8(3): 332-343.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/30239/29234>.
- Rusydi. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: Rajawali.