

DETERMINASI KEPUASAN NASABAH PRIORITAS: KUALITAS LAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS

Sutrisno¹, Windi Astuti²

^{1,2} Universitas Gunadarma, Depok, Jawa Barat

Email Korespondensi: sutrisno@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak

Pertumbuhan industri perbankan di Indonesia terlihat semakin kompetitif akibat semakin meningkatnya digitalisasi layanan keuangan, perubahan perilaku masyarakat, dan tuntutan kualitas pelayanan yang tinggi. Hal ini membuat setiap bank bukan saja berkompetisi melalui produk dan layanan keuangan yang diberikan, namun juga kemampuan nya dalam membuat pengalaman pelayanan yang bisa memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah. Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas layanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah prioritas bank BCA Indramayu. Metode uji yang digunakan yaitu Uji Regresi Linier Berganda, Uji T (Parsial), Uji F (Simultan), dan Uji koefisien determinasi (R^2). Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrument kuesioner dan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap nasabah prioritas Bank BCA, sedangkan lokasi dan fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah prioritas Bank BCA Indramayu. Adapun variabel kualitas layanan, lokasi dan fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah prioritas Bank BCA Indramayu.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Lokasi, Fasilitas, Kepuasan Nasabah Prioritas

Abstract

The banking industry in Indonesia is becoming increasingly competitive due to the growing digitization of financial services, changes in consumer behavior, and demands for high-quality service. As a result, banks are competing not only through the financial products and services they offer but also through their ability to create service experiences that meet customers' needs and expectations. This study aims to analyze and determine the influence of service quality, location, and facilities on the satisfaction of priority customers at BCA Indramayu. The statistical tests used include Multiple Linear Regression, the T-test (partial), the F-test (simultaneous), and the coefficient of determination (R^2). The data used in this study were collected via a questionnaire from 100 valid respondents. The sampling method employed was non-probability sampling using a purposive sampling technique. The results of this study indicate that service quality does not have a significant effect on priority customers of Bank BCA, whereas location and facilities have a significant partial effect on the satisfaction of priority customers of Bank BCA Indramayu. Furthermore, the variables of service quality, location, and facilities have a significant simultaneous effect on the satisfaction of priority customers of Bank BCA Indramayu.

Keywords: Service Quality, Location, Facilities, Priorities Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Pertumbuhan industri perbankan di Indonesia terlihat semakin kompetitif akibat semakin meningkatnya digitalisasi layanan keuangan, perubahan perilaku masyarakat, dan tuntutan kualitas pelayanan yang tinggi. (Otoritas Jasa Keuangan, 2025) menjelaskan bahwa industri perbankan di Indonesia tetap berkembang seperti halnya dapat dilihat melalui pertumbuhan aset, Dana Pihak Ketiga (DPK), dan penyaluran kredit. Hal ini membuat setiap bank bukan saja berkompetisi melalui produk dan layanan keuangan yang diberikan, namun juga kemampuan nya dalam membuat pengalaman pelayanan yang bisa memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah. Pada sektor jasa, kepuasan nasabah merupakan salah satu dari beberapa faktor yang menjadi keberhasilan suatu perusahaan dan menjaga daya saing industri.

Konsumen yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga (Kotler, P., & Keller, 2016). Kepuasan yang tinggi ini dapat membuat pelanggan menjadi loyal terhadap suatu perusahaan, membentuk hubungan yang berkelanjutan, dan juga memberikan nilai tambah bagi perusahaan tersebut (Oliver, 1999). Kepuasan nasabah merupakan indikator yang cukup vital bagi perbankan mengingat produk dan layanan yang disediakan oleh setiap bank tidak jauh berbeda dan mudah ditiru sehingga kualitas pelayanan, lokasi bank dan fasilitas yang ditawarkan dapat menjadi nilai tambah bagi pertimbangan nasabah.

Salah satu segmen yang sangat penting dan memiliki karakteristik yang berbeda yaitu nasabah prioritas, karena biasanya memiliki banyak aset atau dana yang jumlahnya besar dan membutuhkan layanan yang lebih personal, lebih cepat dibandingkan nasabah reguler. Bank BCA melalui layanan BCA prioritas untuk menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan yang cocok dengan karakteristik nasabah prioritas. Layanan ini meliputi pengawasan dari *relationship manager*, ruang layanan khusus, konsultasi keuangan, hingga fasilitas eksklusif lainnya.

Kualitas layanan adalah salah satu variabel yang sering diteliti sebagai determinan kepuasan pelanggan. Menurut (Sholikhah et al., 2024) kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan, keinginan pelanggan, serta memastikan bahwa layanan tersebut disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan. Jika service yang diterima sesuai atau bahkan lebih dari harapan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Pengembangan kualitas layanan menjadi penting bagi perusahaan yang menjalankan bisnis dalam bidang jasa, termasuk perbankan.

Dalam hal kualitas pelayanan, lokasi menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada kepuasan nasabah. Lokasi berarti berhubungan di mana perusahaan harus bertempat dan melakukan operasi atau kegiatannya (Ratnasari & Aksa, 2011). Menurut (Lupiyoadi, 2014) lokasi yaitu keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan. Seperti yang dijelaskan oleh (Tjiptono, 2019) lokasi yang strategis, mudah dicapai, memiliki akses yang baik, dan berada dalam lingkungan yang aman akan membantu membuat nasabah lebih mudah dan nyaman dalam mendapatkan pelayanan tersebut. Pada bidang perbankan, aksesibilitas menuju cabang bank masih menjadi salah satu faktor yang diperhatikan oleh sebagian nasabah, terutama untuk pelayanan yang mengharuskan adanya

interaksi secara langsung dengan staff bank. Lokasi yang kurang representatif dapat menimbulkan ketidaknyamanan nasabah meskipun kualitas layanan yang diberikan sudah baik, sehingga lokasi menjadi salah satu faktor yang tidak bisa diabaikan.

Fasilitas adalah salah satu elemen penting yang mendukung pelayanan kualitas. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, P., & Keller, 2016). Pada industri perbankan, beberapa fasilitas yang biasanya ditemukan di antaranya adalah ruangan menunggu yang nyaman, ruangan konsultasi, ruangan parkir yang memadai, ATM dan lain-lain yang termasuk dalam bentuk bukti fisik (*tangible evidence*), adapun bagi nasabah BCA prioritas terdapat prioritas lounge. Bagi pelanggan prioritas, tersedianya fasilitas yang lengkap adalah salah satu bentuk apresiasi untuk hubungan bisnis yang sudah dibina bersama bank.

Penelitian sebelumnya terkait kepuasan nasabah bank BCA pernah dilakukan oleh (Sihotang & Kurniawati, 2025) kepuasan nasabah bank BCA di Surabaya yang menemukan bahwa dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, empati, jaminan dan keandalan signifikan terhadap kepuasan nasabah BCA. Namun, daya tanggap tidak signifikan. Keandalan paling berpengaruh kuat terhadap kualitas layanan. Sedangkan studi yang dilakukan oleh (Purba & Talumantak, 2023) terkait kepuasan nasabah bank BCA Express Met Mall Cibubur menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun citra perusahaan tidak berpengaruh. Namun, kualitas layanan, kepercayaan, dan citra perusahaan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah prioritas pada Bank BCA Kantor Cabang Indramayu masih jarang dilakukan. Perbedaan lokasi dan subjek penelitian menjadi menarik untuk diteliti dikarenakan terdapat perbedaan karakteristiknya.

Berdasarkan uraian di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah prioritas pada Bank BCA di Indramayu. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu manajemen pemasaran jasa secara umum, khususnya sektor perbankan dan dapat menjadi masukan bagi manajemen dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah prioritas.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, jenis data yang akan digunakan adalah primer dengan pendekatan metode kuantitatif. Data primer merupakan sumber data yang didapat secara langsung oleh pengumpul tanpa perantara. Menurut (Sugiyono, 2018) metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Subjek dalam penelitian ini ditujukan kepada nasabah prioritas bank BCA Indramayu. Objek yang diteliti adalah kualitas layanan, lokasi dan fasilitas, kepuasan nasabah pada Nasabah Prioritas Bank BCA di Indramayu.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Penelitian ini dapat diukur atau dihitung secara langsung menggunakan angka dengan perhitungan

statistik dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah didapatkan dari pengisian kuesioner sebagai alat penelitian. Data yang digunakan yaitu data primer diperoleh langsung dari lapangan dengan skala likert 1 - 5 (Sugiyono, 2018).

Populasi pada penelitian ini tidak diketahui jumlahnya, oleh karena itu menggunakan rumus cochrane dalam menentukan jumlah sampel yang digunakan (Sugiono, 2019). Perhitungan rumus cochrane yang digunakan yaitu:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^4} = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{0,10^2} = 96,04$$

Diperoleh jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah 96 responden yang kemudian peneliti bulatkan menjadi 100 responden nasabah bank BCA Indramayu. Dalam metode analisis data untuk menguji instrument data peneliti menggunakan uji validitas yang digunakan untuk mengukur suatu hal yang perlu diukur. Dan uji realibilitas yang merupakan suatu instrument pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik kuantitatif dengan menggunakan software SPSS. Adapun teknik analisis data menggunakan uji analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis yang terdiri dari uji parsial (uji t), uji simultan (uji f) dan uji koefisien determinasi (R²). Adapun definisi operasional setiap variabel sebagai berikut:

Kualitas Layanan

Menurut (Sholikhah et al., 2024) kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan, keinginan pelanggan, serta memastikan bahwa layanan tersebut disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas layanan menjadi aspek yang penting untuk BCA, hal ini dikarenakan kualitas layanan dapat mempengaruhi persepsi nasabah yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan, serta loyalitas nasabah. Menurut (Sharma et al., 2024) kualitas layanan dapat diukur melalui dimensi SERVQUAL seperti *reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness*. Berbagai dimensi tersebut dapat digunakan untuk menilai seberapa mampu bank dalam memenuhi ekspektasi dari para nasabahnya dalam memberikan layanan berkualitas.

Lokasi

Tempat dalam jasa merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis. Lokasi berarti berhubungan di mana perusahaan harus bertempat dan melakukan operasi atau kegiatannya (Ratnasari & Aksa, 2011). Menurut (Lupiyoadi, 2014) lokasi yaitu keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan. Pentingnya lokasi bagi perusahaan jasa tergantung dari jenis interaksi yang terlibat. Untuk penentuan lokasi ini, perusahaan perlu melihat jenis interaksi konsumen dan jasa yang disediakan.

Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, P., & Keller, 2016). Fasilitas menurut (Yazid, 2003) merupakan bagian dari bukti fisik jasa. Disebutkan bahwa bukti fisik jasa mencakup seluruh aspek fasilitas fisik organisasi atau *the*

servicescape yaitu mencakup lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa. *Servicescape* berperan sebagai paket dari jasa yang ditawarkan dalam suatu cara yang berbeda dengan cara menawarkan barang.

Kepuasan Nasabah Prioritas

Konsumen yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga (Kotler, P., & Keller, 2016). Sedangkan (Tjiptono, 2019) menyatakan bahwa kepuasan konsumen berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas konsumen, meningkatkannya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya pernyataan kuesioner online yang digunakan pada saat melakukan penelitian. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dengan probabilitas atau alpha sebesar 0,05 maka menghasilkan nilai r tabel (uji dua sisi) sebesar 0,1966. Masing-masing item pernyataan memiliki r -hitung $>$ r -tabel (0.1966). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan pada keseluruhan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reabilitas merupakan indeks yang menunjukkan seberapa konsisten suatu alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Nilai yang digunakan untuk menemukan reliabilitas suatu instrument adalah nilai Cronbach's Alpha. Nilai suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,6. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa seluruh variabel yaitu kualitas layanan (X1), lokasi (X2), fasilitas (X3) dan kepuasan nasabah prioritas (Y) memiliki Cronbach's Alpha $>$ 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak uji normalitas diperlukan untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot. Uji statistik dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* mempunyai tingkatan signifikan 5% atau 0,05. Maka untuk memastikan hasil grafik berdistribusi normal, dapat dilihat hasil uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov*, sebagai berikut:

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

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,21363794
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,049
	Negative	-,082
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,098 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil dari tabel 1, diketahui bahwa uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* memperoleh nilai *Exact Sig. (2-tailed)* sebesar $0,153 > 0,050$, sehingga dapat diartikan data residual pada penelitian ini berdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut (Ghozali, 2021) uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas terjadi multikolonieritas atau tidak dan apakah antara variabel bebas terjadi korelasi yang kuat atau tidak dalam model regresi. Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau variabel bebas. Pengujian dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Kriteria pengambilan keputusan terkait uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai VIF < 10 atau nilai *Tolerance* $> 0,1$, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.
 - b. Jika nilai VIF > 10 atau nilai *Tolerance* $> 0,1$, maka dinyatakan terjadi multikolinearitas.
- Maka dinyatakan terjadi multikolinearitas dibawah ini adalah tabel hasil uji multikolinearitas:

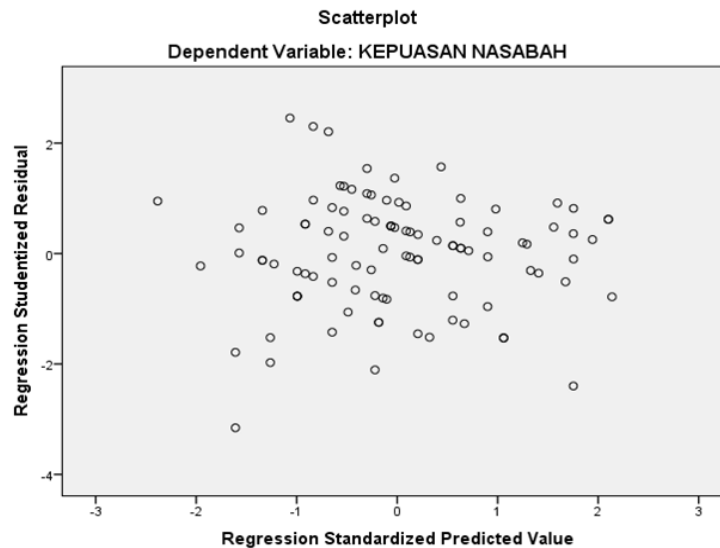
Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinnearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Layanan	,905	1,105
Lokasi	,879	1,138
Fasilitas	,964	1,037

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa hasil uji multikolinearitas pada seluruh variabel independen memperoleh nilai *tolerance* $> 0,10$ dan VIF < 10 , yang dapat diartikan variable independen pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2021). Model regresi dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila pola yang ada pada *scatterplot* menyebar atau tidak membentuk pola tertentu. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara mendeteksinya dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen ZPRED dengan residunya SRESID. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Sementara itu, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 1 dapat dilihat bahwa pengujian heteroskedastisitas melalui uji gletsjer pada penelitian ini menunjukkan bahwa setiap variabel independen memiliki nilai signifikan $> 0,05$ maka model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan regresi linear berganda digunakan untuk mengukur sejauh mana dua atau lebih variabel independen yaitu kualitas layanan, lokasi dan fasilitas memengaruhi variabel dependen ialah kepuasan nasabah melalui suatu persamaan regresi linear berganda. Pada penelitian ini, uji regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS yang menunjukkan hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a		t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	4,467	2,170		,042
Kualitas Layanan	,148	,187	,074	,792
Lokasi	,544	,183	,279	,004
Fasilitas	,443	,118	,337	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Tabel 3, maka dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,467 + 0,0148X_1 + 0,544X_2 + 0,443X_3 + e$$

Dari persamaan diatas dapat diketahui bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 4,467 menunjukkan bahwa jika semua variabel independen bernilai nol, maka tingkat kepuasan nasabah prioritas Bank BCA Indramayu berada di angka 4,467. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan variabel kualitas layanan, lokasi dan fasilitas sangat berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan nasabah prioritas Bank BCA Indramayu.
2. Nilai koefisien kualitas layanan (X1) sebesar 0,148 menunjukan adanya nilai positif terhadap kepuasan nasabah prioritas Bank BCA Indramayu. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% variabel kualitas layanan dengan asumsi variabel lain bernilai tetap, maka kepuasan nasabah prioritas akan naik sebesar 0,148.
3. Nilai koefisien lokasi (X2) sebesar 0,544 menunjukan adanya nilai yang positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah prioritas Bank BCA Indramayu. Hal ini menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan 1% pada variabel lokasi dengan asumsi variabel lain bernilai tetap, maka kepuasan nasabah prioritas akan meningkat sebesar 0,544.
4. Nilai koefisien fasilitas (X3) sebesar 0,443 menunjukan adanya nilai yang positif signifikan terhadap kepuasan nasabah prioritas Bank BCA Indramayu. Hal ini menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan 1% pada variabel fasilitas dengan asumsi variabel lain bernilai tetap, maka kepuasan nasabah prioritas akan meningkat sebesar 0,443.

Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Hasil perhitungan Uji t pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji t (Parsial)

Model	Coefficients ^a		t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	4,467	2,170		,042
Kualitas Layanan	,148	,187	,074	,792
Lokasi	,544	,183	,279	,004
Fasilitas	,443	,118	,337	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Lokasi, Fasilitas

Penjelasan Uji t sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai signifikan pada tabel 4 untuk variabel kualitas layanan sebesar $0,430 > 0,05$, maka H1 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BCA Indramayu.
2. Berdasarkan nilai signifikan pada tabel 4 untuk variabel lokasi sebesar $0,004 < 0,05$, maka H2 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BCA Indramayu.
3. Berdasarkan nilai signifikan pada tabel 4 untuk variabel fasilitas sebesar $0,000 < 0,05$, maka H3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BCA Indramayu.

2. Uji F (Simultan)

Uji F untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas (X) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Pada Uji f ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Hasil Perhitungan Uji F pada Penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

		Sum of Squares				
Model			df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	160,841	3	53,614	10,610	,000 ^b
	Residual	485,119	96	5,053		
	Total	645,960	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Lokasi, Fasilitas

Berdasarkan tabel 5 diatas, hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga H0 diterima dan Ha ditolak menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, lokasi dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah prioritas Bank BCA Indramayu.

3. Koefisien Determinasi (R²)

Uji Determinan (R²) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Adapun hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,499 ^a	,249	,226	2,24796

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Lokasi, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan dari Tabel 6 diatas, nilai koefisien determinasi jika dilihat dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,226. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah prioritas Bank BCA Indramayu dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan, lokasi dan fasilitas sebesar 22,6%. Sedangkan sisa nilai sebesar 77,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Indramayu

Berdasarkan nilai signifikan pada variabel kualitas layanan sebesar $0,430 > 0,05$, maka H_1 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BCA Indramayu. Artinya, meskipun kualitas layanan yang diberikan bank dinilai cukup baik, faktor tersebut belum menjadi pertimbangan utama dalam membentuk kepuasan nasabah.

Keadaan tersebut bisa pelayanan yang diberikan oleh Bank BCA sudah memiliki standard operasional yang baik dan relatif sama, sehingga bagi nasabah pelayanan menjadi sesuatu yang memang sudah seharusnya mereka terima. Selain itu, peningkatan dari layanan digital seperti myBCA, BCA Mobile, hingga Internet Banking membuat interaksi langsung dengan nasabah menjadi semakin berkurang. Hal tersebut membuat kualitas pelayanan tidak lagi menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan. Temuan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Rafli & Yunanto, 2024) bahwa dapat dinyatakan tidak ada pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah.

2. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Indramayu

Berdasarkan nilai signifikan pada variabel lokasi sebesar $0,004 < 0,05$, maka H_2 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BCA Indramayu.

Menurut (Kotler, P., & Keller, 2016), lokasi merupakan salah satu indikator dari bauran pemasaran (*place*) yang terkait dengan kenyamanan pelanggan untuk mendapatkan barang atau jasa. Pada sektor perbankan, dimana lokasi dengan mudah diakses dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah sehingga menciptakan kepuasan tersendiri. Studi ini didukung oleh (Dewi et al., 2023) yang telah menemukan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Kantor Cabang Cianjur. Kemudian, menjelaskan bahwa semakin strategis lokasi maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah.

3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Indramayu

Berdasarkan nilai signifikan pada variabel fasilitas sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BCA Indramayu.

Temuan ini memperkuat teori (Kotler, P., & Keller, 2016) bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. (Yazid, 2003) menyatakan bahwa fasilitas merupakan komponen dari *servicescape* atau bukti fisik jasa yang meliputi seluruh lingkungan fisik yang dapat mendukung kenyamanan konsumen selama menggunakan layanan.

Hasil penelitian ini didukung oleh (Lasmini et al., 2024) bahwa fasilitas terbukti memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap kepuasan nasabah dibandingkan dengan etika

pelayanan. Selanjutnya, menjelaskan bahwa al ini mungkin disebabkan oleh meningkatnya harapan nasabah terhadap kenyamanan fisik di lokasi bank, terutama di tengah persaingan dengan bank digital yang menawarkan layanan tanpa perlu mengunjungi kantor fisik.

4. Pengaruh kualitas layanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Indramayu

Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, lokasi dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah prioritas Bank BCA Indramayu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor secara bersama-sama yaitu kombinasi dari kualitas layanan yang diberikan, kemudahan akses lokasi bank serta fasilitas yang ditawarkan. Hal ini sejalan dengan teori (Kotler, P., & Keller, 2016) bahwa kepuasan pelanggan dapat muncul dikarenakan hasil dari membandingkan kinerja yang dirasakan atau perasaan yang muncul dengan ekspektasi nasabah. Penelitian ini sejalan dengan (Syukkur & Sudarwanto, 2021) yang menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPR Jombang Cabang Ngoro. Selain itu, hasil studi ini juga didukung oleh (Dewi et al., 2023) yang menjelaskan bahwa lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Kantor Cabang Cianjur.

KESIMPULAN

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas layanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah prioritas. Hasil analisis menunjukkan kualitas layanan secara persial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah prioritas bank BCA Indramayu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan yang diberikan bank dinilai cukup baik, faktor tersebut belum menjadi pertimbangan utama dalam membentuk kepuasan nasabah. Variabel lokasi berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah prioritas bank BCA Indramayu. Pada sektor perbankan, dimana lokasi dengan mudah diakses dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah sehingga menciptakan kepuasan tersendiri. Variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah prioritas bank BCA Indramayu. Hal ini di sebabkan bahwa bank BCA Indramayu memiliki fasilitas yang baik untuk para nasabah prioritas bank BCA Indramayu. Sedangkan secara bersama-sama atau simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, lokasi dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah prioritas Bank BCA Indramayu. Adapun saran bagi manajemen perlu melakukan survei kepuasan berkala khusus nasabah prioritas untuk mengetahui ekspektasi nasabah prioritas. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya, penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian sejenis dan disarankan untuk mengembangkan serta, memperluas pembahasan dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, T. K., Amellia, A., Pebriani, P., Mulyani, N. S. R., & Mutmainnah, S. N. (2023). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Kantor Cabang Cianjur. *El-Ecosy: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 03(01), 11–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.35194/eei.v3i1.3098>

- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lasmini, N. K., Anastasya, K. S., Supiatni, N. N., Rumini, N. L. I., & Sanjaya, I. G. N. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Etika Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Bank BPD Bali. *Forum Manajemen*, 22(2), 229–239. <https://doi.org/10.61938/fm.v22i2.608>
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi*. Salemba Empat.
- Oliver, R. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 33–44. <https://doi.org/10.1177/00222429990634s105>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025). *Statistik Perbankan Indonesia - Juni 2025*. Otoritas Jasa Keuangan. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/statistik-perbankan-indonesia/Pages/Statistik-Perbankan-Indonesia---Juni-2025.aspx>
- Purba, Z. I. H., & Talumantak, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BCA EXPRESS Met Mall Cibubur. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 2(3), 232–256. <https://doi.org/10.30640/digital.v2i3.1345>
- Rafli, M., & Yunanto, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Livin Mandiri. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(5). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i5>
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. H. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia.
- Sharma, V., Jangir, K., Gupta, M., & Rupeika-Apoga, R. (2024). Does service quality matter in FinTech payment services? An integrated SERVQUAL and TAM approach. *International Journal of Information Management Data Insights*, 4(2), 100252. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2024.100252>
- Sholikhah, I. N., Nurhayatii, N., & Rahmani, A. N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA. *Jurnal Riset Akuntansi (JRA)*, 4(1), 49–54.
- Sihotang, E. T., & Kurniawati, R. P. (2025). Pengukuran Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah: Studi pada PT Bank Central Asia, Tbk Surabaya. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 15(2), 166–178. <https://doi.org/10.52643/jam.v15i2.4682>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syukkur, A., & Sudarwanto, T. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Jombang Cabang Ngoro. *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 3(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.33752/bima.v3i3.5491>
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Yazid. (2003). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Ekonisio.