

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Nagari Cabang Tapan Di Pesisir Selatan

Juarsa Badri ^{1✉}, Yovanda Dwi Putra ², Romi Susanto ³

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP Padang

³Akademi Keuangan dan perbankan padang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Nagari Cabang Tapan Pesisir Selatan, 2. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank Nagari Cabang Tapan Pesisir Selatan. Penelitian ini dilakukan pada Bank Nagari Cabang Tapan di Pesisir Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 78 responden diperoleh dari populasi 347 nasabah. Data yang digunakan adalah data primer. Teknik sampel yang digunakan adalah melalui teknik *probability sampling* yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner (angket). Analisis data menggunakan metode uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikansi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah secara parsial. Kepuasan berpengaruh tetapi tidak signifikansi terhadap loyalitas nasabah secara parsial. Kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah pada Bank Nagari Cabang Tapan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah*

Abstract

This study aims to determine: 1. The effect of service quality on customer loyalty at Bank Nagari, Tapan Pesisir Selatan Branch, 2. The effect of customer satisfaction on customer loyalty at Bank Nagari, Tapan Pesisir Selatan Branch. This study was conducted at Bank Nagari, Tapan Branch in Pesisir Selatan. This study uses a quantitative approach. A sample of 78 respondents was obtained from a population of 347 customers. The data used are primary data. The sampling technique used is through probability sampling techniques obtained directly from respondents through the distribution of questionnaires. Data analysis uses validity test methods, reliability, classical assumption tests, and linear multiple regression analysis. The results of the study indicate that there is a significant effect of service quality on customer loyalty partially. Satisfaction has an effect but is not significant on customer loyalty partially. Service quality and satisfaction have a joint effect on customer loyalty at Bank Nagari, Tapan Branch.

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

Copyright (c) 2025 Juarsa Badri

✉ Corresponding author :

Email Address : juarsabadri69@gmail.com

PENDAHULUAN

Peran perbankan dalam mendukung ekonomi suatu negara sangat penting. Karena fungsinya yang mencakup berbagai aspek penting, perbankan memainkan peran yang sangat

strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Darmawan, (2018). Bank yang memberikan pelayanan berkualitas kepada nasabah berupaya meningkatkan jumlah nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik. Tujuannya adalah menciptakan kepuasan sehingga nasabah menjadi loyal kepada bank dalam jangka panjang Afifah & Kurniawati, (2021).

Konsumen setia ini juga cenderung merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain, sehingga membantu bank dalam menarik nasabah baru dan mempertahankan posisi kompetitifnya di pasar. Naini et al., (2022). Loyalitas nasabah juga dapat dilihat sebagai bentuk keterikatan emosional dan kepercayaan pada merek atau perusahaan (Burhanudin, 2018). Kualitas yang memenuhi atau melebihi harapan menekankan bahwa standar yang dipenuhi tidak hanya sesuai dengan ekspektasi pelanggan, tetapi bisa juga melampauinya, yang berarti produk atau jasa tersebut dianggap memiliki nilai lebih (Zamit, 2020).

Untuk meningkatkan jumlah nasabah secara berkelanjutan, bank perlu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan pentingnya memahami kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan yang unggul dibandingkan pesaing (Ahmad et al., 2022). Selain itu Untuk mencapai loyalitas tersebut, perbankan perlu memberikan layanan yang memuaskan, menciptakan pengalaman pengguna yang positif, serta menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah (Adnyana dan Suprapti, 2018).

Bank Nagari Cabang Tapan merupakan lembaga perbankan yang melayani berbagai segmen masyarakat di Pesisir Selatan. Permasalahan mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah, khususnya kualitas pelayanan dan kepuasan. Untuk meningkatkan jumlah nasabah secara berkelanjutan, bank perlu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan pentingnya memahami kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan yang unggul dibandingkan pesaing (Ahmad et al., 2022). Selain itu Untuk mencapai loyalitas tersebut, perbankan perlu memberikan layanan yang memuaskan, menciptakan pengalaman pengguna yang positif, serta menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah (Adnyana dan Suprapti, 2018).

Berdasarkan permasalahan dan teori yang ada, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Nagari Cabang Tapan Di Pesisir Selatan".

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan objek pada penelitian ini adalah nasabah Kredit KUR di Bank Nagari Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan. Populasi yang digunakan penulis adalah nasabah produktif di Bank Nagari Cabang Tapan di Pesisir Selatan sebanyak 347 nasabah. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 78 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*. Data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner (angket). Selain itu, data juga diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan petugas Bank Nagari Cabang Tapan guna memperkaya informasi terkait persepsi nasabah terhadap pelayanan, kepuasan, dan loyalitas.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) sebagai instrumen utama. Menurut Sugiyono (2019), kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini disusun dengan skala Likert lima poin, yang dirancang untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi, dan pengaruh terhadap fenomena sosial. Skala ini digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap tiga variabel utama: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Kuesioner disebarkan kepada 78 responden yang merupakan nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Nagari Cabang Tapan. Pertanyaan disusun berdasarkan indikator teoritis dari masing-

masing variabel, yang kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam pengumpulan data.

Operasional variabel adalah definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan cara memberikan arti, menspesifikan kegiatan, atau memberikan operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Dalam penelitian terdapat tiga variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Loyalitas) dan variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Variabel penelitian adalah atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang berbeda-beda yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2017).

Data yang telah terkumpul dianalisis melalui beberapa tahap. Pertama, dilakukan uji instrumen penelitian untuk memastikan validitas dan reliabilitas butir pertanyaan dalam kuesioner. Kedua, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal dan dilakukan dengan Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen. Model dinyatakan bebas multikolinearitas apabila nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10. Sementara itu, uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Model regresi dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas apabila pola pada scatterplot terlihat menyebar secara acak, baik di atas maupun di bawah garis nol. Terakhir, dilakukan uji hipotesis menggunakan uji t (parsial) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan pada tingkat signifikansi 0,05 atau 5%. Kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi < 0,05, maka H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan; sebaliknya jika > 0,05 maka H_a ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilakukan di Bank Nagari Cabang Tapan. Data penelitian diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank Nagari Cabang Tapan sebanyak 78 kuesioner, yang selanjutnya akan dianalisis dengan prosedur statistik deduktif. Sebelum melakukan analisis, terlebih dahulu peneliti akan menjelaskan data-data responden yang digunakan sebagai sampel, yang diambil dari nasabah Bank Nagari Cabang Tapan.

Seluruh responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan. Berikut ini penulis sajikan tabel proporsi berdasarkan jenis kelamin secara lebih jelas:

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	45	57.7	57.7	57.7
	Perempuan	33	42.3	42.3	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat diuraikan bahwa jumlah nasabah berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 45 orang laki-laki (57,7%) dan 33 orang perempuan (42,3%).

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

Usia		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	usia 18-25	5	6.4	6.4	6.4
	usia 26-40	47	60.3	60.3	66.7

usia 41-55	18	23.1	23.1	89.7
usia >55	8	10.3	10.3	100.0
Total	78	100.0	100.0	

Sumber : Data Olahan (2025)

Berdasarkan dari tabel 2 diatas bahwa nasabah Bank Nagari Cabang Tapan yang berusia 18-25 tahun sebanyak 5 nasabah (6,4%), yang berusia 26-40 tahun sebanyak 47 nasabah (60,3%), yang berusia 41-55 tahun sebanyak 18 nasabah (23,1%), dan berusia > 55 tahun sebanyak 8 nasabah (10,3%).

Tabel 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa/Pelajar	3	3.8	3.8	3.8
	Buruh	8	10.3	10.3	14.1
	PNS	14	17.9	17.9	32.1
	Karyawan Swasta	48	61.5	61.5	93.6
	petani/Wiraswasta	5	6.4	6.4	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Sumber : Data Olahan (2025)

Berdasarkan tabel 3 di atas, diketahui bahwa jika berdasarkan jenis pekerjaan responden, untuk mahasiswa sebanyak 3 orang atau sebesar 3,8%, untuk buruh sebanyak 8 orang atau sebesar 10,3%, untuk PNS sebanyak 14 orang atau sebesar 17,9%, untuk karyawan swasta sebanyak 48 orang atau sebesar 61,5%, untuk petani/wiraswasta sebanyak 5 orang atau sebesar 6,3%. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan rata-rata responden adalah karyawan swasta yaitu sebanyak 48 orang atau sebesar 61,5%.

Tabel 4. Responden Berdasarkan Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	8	10.3	10.3	10,3
	SLTP	5	6.4	6.4	16,7
	SLTA	48	61.5	61.5	78,2
	S1/Diploma	17	21.8	21.8	100,0
	Total	78	100.0	100.0	

Sumber : Data Olahan (2025)

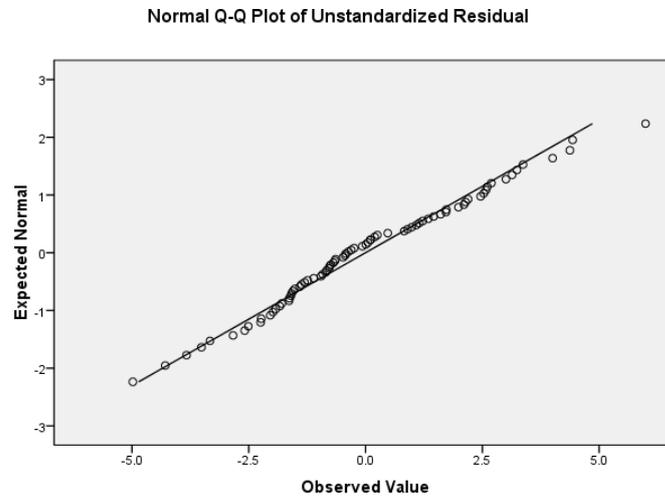
Berdasarkan tabel 4 di atas, diketahui bahwa jika berdasarkan jenis pendidikan responden, untuk tamatan SD sebanyak 8 orang atau sebesar 10,3%, untuk tamatan SLTP sebanyak 5 orang atau sebesar 6,4%, untuk tamatan SLTA sebanyak 48 orang atau sebesar 61,5%, untuk tamatan S1/Diploma sebanyak 17 orang atau sebesar 21,8%. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa jenis pendidikan rata-rata responden adalah tamatan SLTA yaitu sebanyak 48 orang atau sebesar 61,5%.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi residual tersebut

normal atau tidak peneliti menggunakan analisis grafik dan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Dengan ketentuan apabila data menyebar disekitar diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2013). Berikut adalah hasil uji normalitas data:



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan grafik normal plot menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas dalam penelitian ini juga diperkuat dengan analisis statistik melalui uji statistik non-parametrik *Kolmogorov Smirnov* (K-S). Berikut adalah hasil uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S):

Tabel 5. Hasil Uji Statistik Non-Parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S)
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			78
Normal Parameters		Mean	.0000000
		Std. Deviation	2.17119707
Most Differences	Extreme	Absolute	.083
		Positive	.083
		Negative	-.048
Kolmogorov-Smirnov Z			.736
Asymp. Sig. (2-tailed)			.650
a. Test distribution is Normal.			

Berdasarkan tabel di atas, besarnya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,650 dimana $> 0,05$ yang berarti data residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2013). Uji multikolinieritas dilakukan dengan cara melihat nilai *Tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Multikolonieritas akan terjadi apabila nilai *tolerance* adalah 0,10 atau sama dengan nilai $VIF \geq$

10. Adapun hasil uji multikolinieritas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	3.664	3.348		1.094	.277		
Kualitas Pelayanan (X1)	.206	.021	.738	9.610	.000	.988	1.012
Kepuasan Nasabah (X2)	-.132	.130	-.078	-1.020	.311	.988	1.012

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

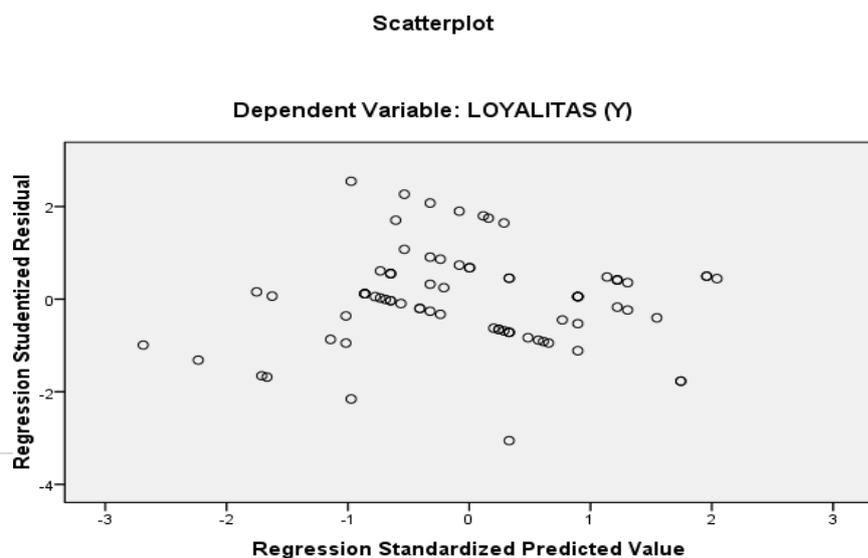
Sumber : Data Olahan (2025)

Hasil perhitungan nilai *Tolerance* juga menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Adapun cara untuk mendeteksinya dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya.

Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di *studentized*. Jika titik-titik dalam grafik membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka terindikasi telah terjadi heteroskedastisitas, sedangkan apabila titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013). Berikut adalah gambar hasil olah data uji heteroskedastisitas:



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.148	1.953		1.612	.111
Kualitas Pelayanan (X1)	-.013	.013	-.122	-1.058	.294
Kepuasan Nasabah (X2)	-.021	.076	-.032	-.275	.784

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Data Olahan (2025)

Berdasarkan hasil uji *Glejser* di atas, koefisien parameter untuk variabel independen tidak ada yang signifikan atau lebih dari 0.05. Artinya, model regresi tersebut tidak terdapat heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini digunakan teknik analisis regresi berganda, dimana analisis ini digunakan untuk melihat pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Nagari Cabang Tapan. Berdasarkan dari analisis dengan program IBM SPSS *Statistics version 16* maka diperoleh hasil regresi sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Analisis Regresi Ganda X1 dan X2 terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.664	3.348		1.094	.277
Kualitas Pelayanan (X1)	.206	.021	.738	9.610	.000
Kepuasan Nasabah (X2)	-.132	.130	-.078	-1.020	.311

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Sumber : Data Olahan (2025)

Dari tabel 4.10, dapat dirumuskan suatu persamaan yang menggambarkan hubungan pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Nagari Cabang Tapan sebagai berikut:

$$Y = 3,664 + 0,206X1 - 0,132X2 + e$$

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai koefisien sebesar 0,206 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas

pelayanan yang diberikan oleh Bank Nagari Cabang Tapan, maka semakin tinggi tingkat loyalitas nasabah. Koefisien beta sebesar 0,738 juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang paling kuat dalam model ini. Temuan ini sejalan dengan teori dan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama dalam membentuk loyalitas pelanggan di sektor perbankan.

Sebaliknya, variabel kepuasan nasabah (X2) memiliki koefisien negatif sebesar -0,132 dengan nilai signifikansi 0,311 ($p > 0,05$), yang menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam model ini. Meskipun secara teoritis kepuasan sering dianggap sebagai faktor yang memediasi loyalitas, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks Bank Nagari Cabang Tapan, kepuasan nasabah saja belum cukup untuk mendorong loyalitas, atau kemungkinan terdapat faktor lain yang lebih dominan seperti kualitas hubungan, kepercayaan, atau persepsi nilai.

Uji Hipotesis

Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dalam penelitian dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.664	3.348		1.094	.277
	Kualitas Pelayanan (X1)	.206	.021	.738	9.610	.000
	Kepuasan Nasabah (X2)	-.132	.130	-.078	-1.020	.311

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Sumber : Data Olahan (2025)

Berdasarkan hasil tabel 9 di atas hasil uji t parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 9,610 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) diterima. Sementara itu, variabel Kepuasan Nasabah (X2) memiliki t hitung sebesar -1,020 dengan nilai signifikansi sebesar 0,311 ($p > 0,05$), yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H_2) ditolak.

Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini dilakukan uji koefisien determinasi secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil pengujian koefisien determinasi untuk variabel kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Nagari Cabang Tapan sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi X1 dan X2 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.750 ^a	.563	.552	2.200
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber : Data Olahan (2025)

Berdasarkan Tabel 10 diperoleh nilai R sebesar 0,750. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Nagari Cabang Tapan. Berdasarkan Tabel 4.12 diperoleh nilai R^2 $= 0,563 = 56,3\%$. Artinya, kualitas layanan dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Nagari Cabang Tapan sebesar 56,3% sedangkan sebesar 43,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan Tabel 10 diperoleh nilai *Adjusted R Square* adalah 0,552. Hal ini berarti 55,2% variasi variabel terikat yaitu loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh dua variasi bebas yaitu kualitas layanan dan kepuasan. Sedangkan sisanya 44,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Nagari Cabang Tapan.

Dari hasil uji regresi linier sederhana diperoleh variabel kualitas layanan berkoefisien positif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan kesan positif terhadap loyalitas nasabah Bank Nagari Cabang Tapan. Hal ini juga menjelaskan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah maka semakin baik pula loyalitas nasabah Bank Nagari Cabang Tapan.

Berdasarkan pengujian, diperoleh Nilai signifikansi variabel kualitas layanan sebesar $0,000 < 0,05$ dan diperoleh nilai t hitung (9,610) $>$ t tabel (1,665) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikansi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah secara parsial.

Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Nagari Cabang Tapan

Dari hasil uji regresi linier sederhana diperoleh variabel kepuasan berkoefisien positif. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan memberikan kesan positif terhadap loyalitas nasabah Bank Nagari Cabang Tapan. Hal ini juga menjelaskan bahwa semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh nasabah maka semakin tinggi pula loyalitas para nasabah Bank Nagari Cabang Tapan.

Berdasarkan pengujian, Nilai signifikansi variabel kepuasan sebesar $0,311 > 0,05$ dan diperoleh nilai t hitung (0,120) $<$ t tabel (1,665) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan berpengaruh tetapi tidak signifikansi terhadap loyalitas nasabah secara parsial.

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Nagari Cabang Tapan

Keterkaitan kedua faktor kualitas layanan dan kepuasan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Nagari Cabang Tapan. Berdasarkan pengujian, diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan diperoleh nilai F hitung (48,349) $>$ F tabel (3,12). Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah pada Bank Nagari Cabang Tapan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas maka dapat disimpulkan sebagai berikut: pertama, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin tinggi

loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Kedua, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Ketiga, Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Semakin baik kepuasan nasabah, maka semakin tinggi tingkat loyalitas nasabah terhadap bank. Keempat, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah merupakan mediator dalam pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan nasabah akan membuat tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi hal ini berdampak semakin tingginya loyalitas nasabah terhadap bank.

Referensi

- Abdillah, A., & Rachmat, B. (2023). Pengaruh Service Quality, Customer Trust Dan Customer Loyalty Terhadap Word of Mouth Pada Nasabah Bank Bri Di Surabaya. *Jurnal Perbanas*, 3(2), 1–21. <http://eprints.perbanas.ac.id/id/eprint/5551>
- Afifah, A., & Kurniawati, N. A. (2021). Influence of service Quality Dimensions Of Islamic Banks On Customer Satisfaction And Their Impact On Customer Loyalty. *Journal of Islamic Economic Laws*, 4(2), 105–136.
- Ahmad, M., Siswadhi, F., & Sarmigi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt. Bank Nagari. *JBEE : Journal Business Economics and Entrepreneurship*, 4(1), 49–62. <https://journal.shantibhuana.ac.id/index.php/bee/article/view/411>
- Angely, G., Tampi, J. R. E., & Mukuan, D. D. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 51.
- Badri, J., & Sepriyanti, R. (2024). Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Di Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan. *Ensiklopedia of Journal*, 6(3), 48–57.
- Badri, J., & Putri, S. E. (2021, July). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Lubuk Gadang. In *Social Humanities and Economic 1*.
- Budaharini, I. A. P., Kusuma, I. G. A. T., Widayani, A. A. D., Sujana, I. W., & Villaceran, I. (2022). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty with customer trust as intervening variables in cv power hearing Bali. *International journal of sustainability, education, and Global creative economic (ijsegce)*, 5(2), 107–124
- Darmawan, D. (2018). *The effect of service quality, customer satisfaction and corporate image on customer loyalty in the banking sector in Indonesia*.
- Ghazali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. (5th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Undip.
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.
- Herry Novrianda. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Studi Manajemen & Organisasi*, 13 (1)(1), 71–85. <https://www.banknagari.co.id/>
- Juwaini, A., Chidir, G., Novitasari, D., Iskandar, J., Hutagalung, D., Pramono, T., Maulana, A., Safitri, K., Fahlevi, M., & Sulistyono, A. (2022). The role of customer trust, service quality and customer satisfaction on customer loyalty. *International journal of data and network science*, 6(2), 477–486.

- Naini, N. F., Santoso, S., Andriani, T. S., & Claudia, U. G. (2022). The effect of product quality, service quality, customer satisfaction on customer loyalty. *Journal of consumer sciences*, 7(1), 34-50.
- Ningsih, V., Adam, R. P., & Kornelius, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa "Rumah Laundry" Di Kecamatan Palu Selatan. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 1(1), 71-84.
- Marlius, D. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada STIE "KBP" *Jurnal Iptek Terapan*, 2, 116-128
- Marlius, D. (2017). Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan. 01(03), 237-250.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal Emba*, 4(1), 575-584.
- Prasetya, A. A., & Indiani, N. L. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bali Semesta Agung Denpasar. *Andhika Arie Prasetya*, 12(1), 72.
- Pérez-Morón, J., Madan, S., Cheu, J. Y., Kee, D. M. H., Cheong, L. C., Chin, R., Cheng, J., & García, A. P. M. (2022). Effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: a case study of Starbucks in Malaysia. *International journal of tourism and hospitality in Asia Pacific (IJTHAP)*, 5(1), 62-74.
- Puji Lestari, F. A. (2018). Pengaruh Web E-Commerce, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Sosio EKons*, 10(1), 87.
- Putra, S. D., & Hasmawaty, H. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah Tabungan Prioritas Bank Negara Indonesia. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(1), 117.
- Risma, R., Muhyidin, S., & Pratiwi, I. E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Resto & Café Rumah Laut Jayapura. *EL MUDHARIB : Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 1-23.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127-146.
- Satria, F., & Diah Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911-1924.
- Septiana, N. M., Artiningsih, D. W., & ... (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk).