

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA KANTOR PUSAT PT. BANK SULUTGO DI KOTA MANADO

Nuzulia Andini Subakir<sup>1\*</sup>, Willem Gilbert Pomantow<sup>2</sup>, Robby Tanod Mamusung<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, [nuzuliaandini882@gmail.com](mailto:nuzuliaandini882@gmail.com)

<sup>2</sup>Manajemen Pemasaran, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, [Willem.pomantow@gmail.com](mailto:Willem.pomantow@gmail.com)

<sup>3</sup>Manajemen Pemasaran, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, [mamusungrobby@gmail.com](mailto:mamusungrobby@gmail.com)

\*Korespondensi: [nuzuliaandini882@gmail.com](mailto:nuzuliaandini882@gmail.com)

### ABSTRACT

The purpose of this study is to influence of service quality on customer loyalty at the Bank SulutGo Head Office in Manado City. This type of research is quantitative research and the research method uses descriptive research methods, field research methods and library research methods. The study took samples from one population using a questionnaire in the form of google form as a data collection tool. The population taken was customer of the Bank SulutGo Head Office in Manado City but the sample involved 50 respondents using the *hair at al* method. The Analysis used is Descriptive Statistical Analysis, Total Score Simple Linear Regression. The results of the research analysis The correlation coefficient value  $r = 0.552$ , indicates that service quality has a very strong and significant relationship to increasing customer loyalty at the Bank SulutGo Head Office. The coefficient of determination value shows that the increase in customer loyalty is 55.2% influenced by service quality while the remaining 44.8% is influenced by other factors outside this study. The analysis results show that service quality has a significant influence on increasing customer loyalty at the Bank SulutGo Head Office in Manado City. Therefore, management and the company need to pay more attention to service quality by paying closer attention to internal and organizational factors related to service quality to increase customer loyalty.

**Keywords: Service Quality, Customer Loyalty**

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada kantor pusat PT. Bank SulutGo di Kota Manado. Jenis Penelitian adalah penelitian kuantitatif dan metode penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif, metode penelitian lapangan dan metode penelitian perpustakaan. Penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk google form sebagai alat pengumpulan data. Populasi yang diambil Nasabah Kantor Pusat Kantor Pusat PT. Bank SulutGo di Kota Manado namun Sampel yang dilibatkan 50 responden dengan menggunakan metode *hair at al*. Analisis yang digunakan adalah Analisis Statistik Deskriptif, Total Skor Regresi Linear Sederhana. Hasil analisis penelitian Nilai koefisien korelasi  $r = 0,552$ , menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki hubungan yang sangat kuat dan signifikan terhadap peningkatan Loyalitas Nasabah pada Kantor Pusat Kantor Pusat PT. Bank SulutGo. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa peningkatan Loyalitas Nasabah 55,2% dipengaruhi Kualitas Layanan sedangkan sisanya 44,8% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan

Loyalitas Nasabah pada Kantor Pusat Kantor Pusat PT. Bank SulutGo di Kota Manado. Untuk itu Kualitas Layanan perlu diperhatikan oleh pimpinan dan perusahaan dengan lebih mencermati faktor-faktor internal dan organisasional mengenai Kualitas Layanan sehingga dapat meningkatkan Loyalitas Nasabah.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah**

## **PENDAHULUAN**

Persaingan industri jasa keuangan di Indonesia semakin ketat, ditandai dengan munculnya banyak lembaga perbankan maupun non-perbankan. Dalam kondisi ini, peningkatan kualitas layanan menjadi strategi utama untuk mempertahankan nasabah. Kualitas layanan yang baik tidak hanya menyelesaikan transaksi, tetapi juga mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan, dan kejelasan informasi yang diberikan kepada nasabah. Kantor Pusat PT. Bank SulutGo di Manado sebagai pusat operasional memiliki peran penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah. Namun, berbagai keluhan terkait antrean panjang, pelayanan kurang ramah, dan kurang jelasnya informasi menunjukkan masih adanya kesenjangan kualitas layanan. Kondisi ini dapat memengaruhi loyalitas nasabah yang berpotensi berpindah ke bank lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang paling dominan, sehingga hasilnya dapat menjadi acuan dalam meningkatkan strategi layanan yang efektif untuk memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Pusat PT. Bank SulutGo.
2. Untuk mengetahui tingkat loyalitas nasabah di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Disiplin Kerja**

Kualitas layanan merupakan aspek penting yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan, karena berkaitan langsung dengan kemampuan perusahaan dalam memenuhi atau bahkan melampaui Harapan konsumen. Kualitas dipahami sebagai kondisi dinamis yang mencakup produk, tenaga kerja, proses, tugas, dan lingkungan yang senantiasa menyesuaikan perubahan selera konsumen. Dalam praktiknya, kualitas layanan tidak hanya sebatas hasil akhir, tetapi juga mencakup cara layanan disampaikan, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, kejelasan informasi, dan empati kepada pelanggan. Produk atau jasa yang diberikan dengan kualitas layanan tinggi akan menimbulkan pengalaman positif, meningkatkan

kepercayaan, serta mendorong hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Kualitas layanan juga dapat diukur melalui perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima konsumen, sehingga semakin kecil kesenjangan tersebut maka semakin baik kualitas layanan yang dirasakan. Oleh karena itu, kualitas layanan dapat dipahami sebagai upaya menyeluruh yang melibatkan produk, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan untuk memberikan pelayanan yang efektif, konsisten, dan sesuai kebutuhan pelanggan. Layanan yang berkualitas tidak hanya menciptakan kepuasan sesaat, tetapi juga memperkuat daya saing perusahaan dengan menumbuhkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

### **Konsep Kinerja Pegawai**

Tujuan dari meningkatkan kualitas layanan adalah untuk menciptakan pelanggan yang loyal. Perusahaan yang telah memiliki banyak pelanggan loyal akan memenangkan persaingan dengan para kompetitornya yang pada akhirnya dapat meningkatkan profit perusahaan. Disamping itu pelanggan yang loyal juga akan merekomendasikan produk/layanan tersebut kepada orang lain yang merupakan nasabah potensial. Loyalitas nasabah adalah kecenderungan pelanggan untuk membeli sebuah produk atau menggunakan layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dan tingkat konsisten yang tinggi. Loyalitas nasabah akan menjadi kunci sukses tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan. Hal ini karena loyalitas memiliki nilai strategi bagi perusahaan. Imbalan dari loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, jadi semakin lama loyalitas seorang nasabah semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan. Menurut Oliver (*dalam Sangadji dan Sopiah, 2013*) menyatakan bahwa loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau layanan terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Loyalitas nasabah dalam konteks pemasaran layanan sebagai respon yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen relasi, dan biasanya tercemin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia layanan yang sama atas dasar dedikasi dan kendala pragmatis

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian dan dianalisis secara kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk penelitian ini digunakan pendekatan asosiatif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Siti Susanti et.al, 2024).

### **Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

Populasi penelitian adalah seluruh nasabah yang ada pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo dan sampel yang di ambil adalah *Simple Random Sampling* dengan menggunakan rumus *hair*

at al pada Kantor Pusat PT, Bank SulutGo.

### **Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu:

1. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, dalam hal ini Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo
2. Kuesioner, yaitu kumpulan pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang dalam hal ini disebut responden, dan cara jawab juga dilakukan dengan tertulis. Responden dalam penelitian ini adalah pada nasabah Kantor Pusat PT. Bank SulutGo yang termasuk dalam sampel penelitian.
3. Kajian pustaka, yaitu penulis mencari referensi-referensi yang terkait dengan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah. Dari Sumber-Sumber seperti buku, literatur melalui studi pustaka dan situs internet yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

### **Model Penelitian**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah “Diduga Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo

## **HASIL DAN DISKUSI**

### **Hasi Penelitian**

Untuk memahami karakteristik dan distribusi data penelitian dari kedua variabel, yaitu Kualitas Layanan (X) dan Loyalitas Nasabah (Y), akan dilakukan analisis statistik deskriptif. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui penyebaran data dan ukuran gejala pusat dari jawaban kuesioner yang dikumpulkan dari 50 responden. Sebelum analisis, data mentah telah ditabulasi dan dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik masing-masing variabel dengan menggunakan fasilitas Data Analysis dari SPSS versi 20. Table Hasil dari analisis deskriptif sebagai berikut:

Deskriptif Variabel Penelitian Kualitas Layanan (X) dan Loyalitas Nasabah (Y)

| Deskriptive Statistics | Kualitas Layanan (X) | Loyalitas Nasabah (Y) |
|------------------------|----------------------|-----------------------|
| Mean                   | 16.24                | 15.28                 |
| Std. Error             | .546                 | .486                  |
| Median                 | 16.00                | 14.50                 |
| Mode                   | 16                   | 13                    |
| Std. Deviation         | 3.857                | 3.435                 |
| Variance               | 14.880               | 11.798                |
| Skewness               | -.172                | .476                  |
| Kurtosis               | -.276                | -.203                 |
| Range                  | 17                   | 15                    |
| Minimum                | 7                    | 8                     |
| Maximum                | 24                   | 23                    |
| Sum                    | 812                  | 764                   |

Dari hasil diperoleh nilai maximum atau nilai sebesar 7 dan nilai minimum atau nilai sebesar 24 untuk nilai range atau jarak antara data maximum dikurangi data minimum sebesar 17, serta nilai sampel varian data yang didapat dari kelipatan standard deviasi sebesar 3,87 dengan nilai standard error dari mean 0,54. hal ini dapat menggambarkan bahwa Kualitas Layanan pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo di Kota Manado, memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Berdasarkan analisis yang ditampilkan dalam tabel responden disiplin kerja, Dalam perhitungan ini untuk skor tertinggi yaitu 5, dengan jumlah pernyataan 5 item, dan jumlah responden 50 orang, maka skor jawaban tertinggi  $5 \times 5 \times 50 = 1250$  Sedangkan

| Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi |                  |            |    |                             |       |                                        |       |     |       |      |
|----------------------------------------------------------|------------------|------------|----|-----------------------------|-------|----------------------------------------|-------|-----|-------|------|
| Interval Koefisien                                       | Tingkat Hubungan |            | NO | ANALISA TOTAL SKOR X        | HASIL | KETERANGAN                             |       |     |       |      |
| 0,00 – 0,19                                              | Sangat Rendah    | NO         | 1  | SKOR TERTINGGI              | 5     |                                        |       |     |       |      |
|                                                          |                  | TANYA      | 2  | JUMLAH PERTANYAAN           | 5     |                                        |       |     |       |      |
| 0,20 – 0,39                                              | Rendah           | RESPONDEN  | 3  | JUMLAH RESPONDEN            | 50    |                                        |       |     |       |      |
| 0,40 – 0,59                                              | Cukup            | JAWABAN    | 4  | TOTAL SKOR JWB TERTINGGI    | 1250  | TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 5 X 50 = 1250 |       |     |       |      |
| 0,60 – 0,79                                              | Kuat             | JAWAB      | 5  | TOTAL SKOR JAWABAN          | 812   |                                        |       |     |       |      |
| 0,80 – 100                                               | Sangat Kuat      | PROSENTASE | 6  | TOTAL SKOR PROSENTASE       | 64,96 |                                        |       |     |       |      |
|                                                          |                  | PAT BB     | 7  | QUARTIL (EMPAT BBN.YG SAMA) | 312,5 |                                        |       |     |       |      |
|                                                          |                  | TIL PEM    | 8  | GARIS QUARTIL PEMBAHASAN    | 4     | Q0                                     | Q1    | Q2  | Q3    | Q4   |
|                                                          |                  |            |    |                             |       | 0                                      | 312,5 | 625 | 937,5 | 1250 |

Sumber: (Riduwan, 2005)

Jumlah skor total hasil Pengaruh instrumen jawaban 50 responden variabel Kualitas Layanan (X) = 1250. Dengan demikian prosentase total instrumen jawaban dari 50 responden variabel Kualitas Layanan yaitu  $812 : 1250 \times 100\% = 64,96\%$ . Dengan demikian Total skor instrumen jawaban variabel Kualitas Layanan (X) terletak di Quartil ketiga dengan angka yaitu 937,5. Sedangkan hasil Pengaruh prosentase total skor jawaban responden yaitu 64,96% termasuk pada kategori “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan sudah baik. namun masih terdapat Gap sebesar 35,04% yang perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo. Dalam perhitungan ini untuk skor tertinggi yaitu 5, dengan jumlah pernyataan 5 item, dan jumlah responden 50 orang, maka skor jawaban tertinggi  $5 \times 5 \times 50 = 1250$ . Sedangkan jumlah skor total hasil Pengaruh instrumen jawaban 50 responden variabel Loyalitas Nasabah (Y) = 2800. Dengan demikian prosentase total instrumen jawaban dari 80 responden variabel loyalitas nasabah yaitu  $746 : 1250 \times 100\% = 61,12\%$ . Dengan demikian Total skor instrumen jawaban variabel Loyalitas Nasabah (Y) terletak di Quartil ketiga dengan angka yaitu 937,5. Sedangkan hasil Pengaruh prosentase total skor jawaban responden yaitu 61,12% termasuk pada kategori “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa Loyalitas Nasabah sudah baik namun masih terdapat Gap sebesar 38,88% yang perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo.

Kualitas Layanan dapat dijelaskan bahwa instrument atau pernyataan dari setiap indikator memiliki koefisien keandalan atau masuk akal untuk dijadikan alat pengukur dalam penelitian. Dimana kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel jika nilai alpha > 0,6. Dalam tabel 3.6 tersebut menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk variabel Kualitas Layanan (X) lebih dari 0,6 yaitu dapat dilihat dengan jelas yang memiliki angka reliabilitas yang tinggi yaitu 0,782 ini mengartikan variabel penelitian Kualitas Layanan (X) dinyatakan reliabel. Loyalitas Nasabah dapat dijelaskan bahwa instrument atau pernyataan dari setiap indikator memiliki koefisien keandalan atau masuk akal untuk dijadikan alat pengukur dalam penelitian. Dimana kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel jika nilai alpha > 0,6. Dalam tabel 3.7 tersebut menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk variabel Loyalitas Nasabah (Y) lebih dari 0,6 yaitu dapat dilihat dengan jelas yang memiliki angka reliabilitas yang tinggi yaitu 0,794 ini mengartikan variabel penelitian Loyalitas Nasabah (Y) dinyatakan reliabel.

Dapat nilai koefisien regresi untuk uji secara parsial variabel Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Dengan menggunakan t-test, diperoleh nilai **t hitung** variabel Kualitas Layanan(X) sebesar 4,591 sedangkan t tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) dan derajat bebas (df) = N-k-1 = 50-1-1 = 48 dimana N = jumlah sampel, dan k = jumlah variabel independen adalah sebesar 2,008 dengan demikian t hitung = 4,591 > t tabel = 2,008 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 (sig < 0,05). Berdasarkan analisis di atas disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada Kantor Pusat Kantor Pusat PT. Bank SulutGo di Kota Manado secara parsial / individual sehingga hipotesis nol (H<sub>0</sub>) ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, sehingga hipotesis ini telah teruji secara empiris.

Dengan membandingkan t<sub>tabel</sub> dan t<sub>hitung</sub> untuk menentukan Hipotesis 1 pada uji t yaitu :

H<sub>0</sub>:  $\beta_1 \leq 0$  (Kualitas Layanan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Loyalitas Nasabah pada Kantor Pusat Kantor Pusat PT. Bank SulutGo di Kota Manado)

H<sub>a</sub>:  $\beta_1 > 0$  (Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Loyalitas Nasabah pada Kantor Pusat Kantor Pusat PT. Bank SulutGo di Kota Manado)

Bila t<sub>hitung</sub> < t<sub>tabel</sub> maka H<sub>0</sub> diterima H<sub>a</sub> ditolak, jika t<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub> maka H<sub>0</sub> ditolak H<sub>a</sub> diterima.

Variabel Kualitas Layanan dengan t<sub>hitung</sub> 4,59 lebih besar dari t<sub>tabel</sub> 2,008 yang berarti variabel Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada Kantor Pusat Kantor Pusat PT. Bank SulutGo.

---

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kualitas Layanan (X) dengan t hitung =4,591 lebih besar dari t tabel = 2,008 yang berarti Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan dimensi yang paling dominan/tinggi dari kaulitas layanan yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*) dan dimensi paling rendah/kecil yaitu dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Maka hipotesis H<sub>1</sub>diterima terhadap yaitu Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan maka semakin baik atau semakin meningkat pula loyalitas nasabah kepada perusahaan tersebut.

### **Saran**

Perusahaan PT. Bank SulutGo dapat lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, lebih khususnya memperhatikan serta meningkatkan kualitas layanan yang masih dinilai kurang baik yaitu dimensi Keandalan (reability) bahwa masih kurangnya informasi yang diberikan tidak akurat dan jelas, namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan karyawan belum maksimal. Masih terjadi keterlambatan dalam memberikan informasi kepada nasabah adalah salah satu faktor indikator yang menunjukkan kurangnya keandalan dan dapat berdampak negatif terhadap loyalitas nasabah. Pada dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) bahwa karyawan masih kurang cepat dalam merespon permintaan, karyawan belum maksimal ketika memberikan respon kepada nasabah.

### **KETERBATASAN PENELITIAN**

Berdasarkan pertimbangan keterbatasan waktu dan wawasan penulis, serta merujuk pada masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya, penelitian ini memiliki beberapa batasan. Fokus penelitian dibatasi hanya pada kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo

### **REFERENSI**

- Mamusung, Robby Tanod, Willem Gilbert Pomantow, dan Djibrael Djawa 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pembelian Kembali Melalui Pendekatan Perilaku Konsumen (Studi Pada Pelanggan Supermarket Di Kota Manado). *Jurnal Business UHO*. Vol : 7 (1): 1-10.
- Balango, F., Pomantow, W. G., & Winokan, J. R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK kantor unit Tuminting. *MANAJEMEN ADMINISTRASI BISNIS DAN PEMASARAN*, 6(2), 74-86.
- Horman, D., Winokan, J. R., & Makinggung, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado. *MANAJEMEN ADMINISTRASI BISNIS DAN PEMASARAN*, 5(1 APRIL), 1-10.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.