

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN LITERASI KEUANGAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Jambi)

Anggun Pramita Hadi¹, Efan Agustian^{2*}, Sri Mulyani³
Fakultas Hukum dan Ekonomi Bisnis Universitas
Adiwangsa Jambi^{1,2}, Universitas Dharmawangsa³
a.pramitha@rocketmail.com, efanagustian@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh literasi keuangan dan kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang merupakan nasabah internal dan eksternal yang ada di BRI Kanca Jambi. Data diperoleh dengan penyebaran link kuisioner kepada responden dengan menggunakan google form. Teknik analisis data digunakan yaitu Asosiatif Analisis dan Uji Simultan. Hasil analisis penelitian diperoleh hasil bahwa literasi keuangan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil Uji Simultan menunjukkan bahwa literasi keuangan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Diharapkan kepada setiap lembaga keuangan khususnya Bank BRI Kanca Jambi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat meningkatkan perasaan tertarik dan kepuasan nasabah.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Literasi Keuangan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to analyze the extent of the influence of financial literacy and service quality on increasing customer satisfaction. This research uses a quantitative approach with a sample of 100 respondents who are internal and external customers at Bri Kanca Jambi. Data obtained by distributing questionnaire links to respondents using google form. The data analysis technique used is Associative Analysis and Simultaneous Test. The results of the research analysis showed that financial literacy and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneous Test results show that financial literacy has a positive and significant effect on customer satisfaction as the dependent variable. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction as the dependent variable. It is expected that every financial institution, especially Bank BRI Kanca Jambi, can improve its service quality so that it can increase feelings of interest and customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Financial Literacy, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Diera digitalisasi persaingan bisnis menjadi semakin sangat tajam, baik dipasar domestik (nasional) maupun dipasar internasional. Perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Salah satu yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan dan literasi keuangan.

Dalam perbankan, masalah kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan tersebut lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi dari kualitas jasa, ia maka merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kualitas produk jasa ia akan merasa puas (Agustian, 2018). Kualitas pelayanan yang diberikan tidak terlepas dari produk utama. Menurut Aria dan Atik (2018) Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Literasi keuangan telah berkembang pesat selama beberapa tahun terakhir. Beberapa faktor yang menyebabkan literasi keuangan berkembang antara lain tingkat bunga tabungan yang rendah, meningkatnya tingkat kebangkrutan dan tingkat hutang, dan meningkatnya tanggungjawab individu untuk membuat keputusan yang akan mempengaruhi perekonomian mereka dimasa depan. Pengetahuan keuangan dan keterampilan dalam mengelola keuangan pribadi sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, literasi keuangan membantu individu agar terhindar dari masalah keuangan.

Bank BRI secara konsisten memberikan

kemudahan dan kecepatan dalam merespons berbagai kebutuhan nasabah dengan didukung oleh layanan perbankan yang prima. Tak heran jika Bank BRI berkembang menjadi bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. Menjangkau yang tak terjangkau, melayani yang tak terlayani, jaringan Bank BRI merupakan yang terbesar dan terluas secara real time online diseluruh Indonesia. Selain mengutamakan pelayanan kepada segmen usaha mikro, kecil, menengah (UMKM).

Bank BRI sadar betul bahwa kualitas pelayanan dan literasi keuangan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah, nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin meneliti tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, karena penelitian ini ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan literasi keuangan terhadap kepuasan nasabah. Jika dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat penelitian Asosiatif (hubungan), ini karena bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Penelitian ini berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis dan bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

a. Definisi Operasional

Adapun variabel penelitian yang menjadi titik satau perhatian penelitian menurut Wiratmasujarweni (2015) adalah :

1. Variabel Idependen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan literasi keuangan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang mempengaruhi atau akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk

b. Kualitas Pelayanan (X1)

Tjipto dan Chandra (2011) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai bentuk upaya dalam mewujudkan kebutuhan, keinginan pembeli, serta ketepatan penyampaian produk tersebut agar dapat mengimbangi harapan pembeli. Terdapat 5 Indikator untuk kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kehandalan (reliability)
2. Daya tanggap (responsiveness)
3. Jaminan (assurance)
4. Empati (emphaty)
5. Bukti fisik (tangible)

c. Literasi Keuangan (X2)

Literasi keuangan merupakan suatu konsep yang berkaitan dengan bagaimana seseorang dalam mengelola keuangan yang mereka miliki. Menurut Bhushan & Medury (2020) mengungkapkan "Literasi keuangan adalah kemampuan untuk membuat penilaian informasi dan mengabil keputusan yang efektif dan tentang penggunaan dan pengelolaan uang". dapat disimpulkan bahwa literasi keuangan merupakan suatu proses bagaimana seseorang dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, keyakinan, sikap, dan perilakunya untuk dapat mengelola keuangan dengan baik dan terhindar dari masalah-masalah keuangan

yang sering dihadapi setiap orang. Dengan bertambahnya literasi keuangan masyarakat, diharapkan masyarakat akan membuat keputusan keuangan yang baik sehingga perencanaan keuangan keluarga atau pribadi menjadi lebih optimal dan terencana. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi literasi keuangan adalah :

1. Gender
2. Pendidikan
3. Tingkat pendapatan

d. Kepuasan Nasabah (Y)

Menurut Lupiyoadi (2014), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Adapun 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya.

1. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas
2. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai apa yang diharapkan.
3. Faktor emosional, konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk dengan merek tertentu
4. Harga, produk yang mempunyai Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama akan menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya
5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan yang tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas. ATM adalah contoh

e. Teknik Analisis

Metode analisis data dalam pengujian dengan pendekatan Analisa Regresi Linier Berganda. Dimana, bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat, sehingga diperoleh penjelasan variasi variabel dapat mengkonfirmasi hipotesis dari penelitian tersebut. Persamaan regresi linier berganda dalam model penelitian ini

adalah:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel terikat (kepuasan nasabah)
- a = Konstanta
- e = Standar error
- b = Koefisien regresi
- X₁ = Variabel bebas (kualitas pelayanan)
- X₂ = Variabel bebas (literasi keuangan)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisa Regresi Linier Berganda

| Variabel | Koefisien Regresi (b) | T Hitung | Sig | Keterangan |
|--------------------|-----------------------|----------|-------|-------------|
| Constant | 3,122 | 2,139 | 0,035 | - |
| Kualitas Pelayanan | 0,227 | 5,614 | 0,000 | Ha Diterima |
| Literasi Keuangan | 0,118 | 2,478 | 0,015 | Ha Diterima |

Dependen variabel : Kepuasan nasabah

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa persamaan regresi yang didapatkan dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,122 + (0,227 X_1) + (0,119 X_2) + e$$

Berdasarkan regresi diatas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta 3,122 menunjukkan besarnya kepuasan nasabah adalah 3,122 jika variabel kualitas pelayanan (X₁), literasi keuangan (X₂) adalah 0 (nol).
2. Berdasarkan persamaan koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X₁), mempunyai arah regresi positif dengan kepuasan nasabah yaitu b = 0,227 yang berarti bahwa apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1% maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 22% dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

Berdasarkan persamaan koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel literasi keuangan (X₂) mempunyai arah regresi positif dengan kepuasan nasabah b = 0,119 yang berarti bahwa apabila literasi keuangan mengalami peningkatan 1% maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan 11% dengan asumsi variabel konstan.

Uji Hipotesis

a. Uji F (simultan)

Uji simultan digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat dengan menggunakan nilai probabilitas (*sig*). kriteria pengujian simultan pada skripsi ini yaitu jika Fhitung < Ftabel maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan jika Fhitung > Ftabel maka ada pengaruh secara simultan antara variabel

independen terhadap variabel dependen. Pengujian simultan pada skripsi ini

menggunakan SPSS 20.00 for windows. Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA berikut:

Tabel Hasil Uji F ANOVA

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------|
| 1 Regression | 159.369 | 2 | 79.685 | 28.351 | .000a |
| Residual | 272.631 | 97 | 2.811 | | |
| Total | 432.000 | 99 | | | |

- a. Predictors : (constant), Kualitas Pelayanan, Literasi Keuangan
- b. Dependen variabel peningkatan kepuasan nasabah

Berdasarkan data pada kolom F diatas nilai Fhitung adalah 28.351, sedangkan pada Ftabel diperoleh $F_{tabel} = F(k; n-k) = F(2; 97)$ dan menghasilkan nilai Ftabel sebesar 3,09 maka nilai tersebut menjelaskan bahwa nilai Fhitung > Ftabel sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel independen (X1X2) terhadap variabel dependen (Y).

b. Uji T (parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi pada reputasi Bank BRI dan inovasi produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI. Dengan kaidah pengambilan

keputusan sebagai berikut :

1. Tingkat signifikan yang akan digunakan adalah 0,05 dengan kriteria jika t hitung > t tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak
2. Jika t hitung < t tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) maka Ho diterima dan Ha ditolak

Sebelum menyimpulkan hipotesis yang diterima atau ditolak, terlebih dahulu menentukan t tabel dengan tingkat signifikansi 5% : 2 = 0,025 (uji 2 sisi) dan derajat kebebasan (df) n-k-1 atau 100-2-1 = 97 dengan pengujian dua sisi tersebut hasil yang diperoleh untuk t tabel sebesar 1.984.

Tabel Hasil Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kanca Jambi

| Constant | Koefisien Regresi (b) | T hitung | Sig | Keterangan |
|--------------------|-----------------------|----------|-------|-------------|
| Constant | 3,122 | 2,139 | 0,035 | - |
| Kualitas pelayanan | 0,227 | 5,614 | 0,000 | Ha Diterima |

Dependen Variabel : Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel kualitas produk memiliki nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,227 dan nilai t hitung sebesar 5,614 dengan nilai sig 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung > t tabel atau 5,614 > 1,984 maka Ha diterima sehingga variabel kualitas produk secara statistic dengan ($\alpha = 5\%$) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$).

Tabel Hasil Uji t
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kanca Jambi

| Constant | Koefisien Regresi (b) | T hitung | Sig | Keterangan |
|--------------------|-----------------------|----------|-------|-------------|
| Constant | 3,122 | 2,139 | 0,035 | - |
| Kualitas pelayanan | 0,227 | 5,614 | 0,000 | Ha Diterima |

Dependen Variabel : Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel kualitas produk memiliki nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,227 dan nilai t hitung sebesar 5,614 dengan nilai sig 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $5,614 > 1,984$ maka H_a diterima sehingga variabel kualitas produk secara statistic dengan ($\alpha = 5\%$) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$).

Tabel
Hasil Uji t
Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah
Pada Bank BRI Kanca Jambi

| Constant | Koefisien Regresi (b) | T hitung | Sig | Keterangan |
|--------------------|-----------------------|----------|-------|-------------|
| Constant | 3,122 | 2,139 | 0,035 | - |
| Kualitas pelayanan | 0,118 | 2,478 | 0,015 | Ha Diterima |

Dependen Variabel : Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,118 dan nilai t hitung sebesar 2,478 dengan sig 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $2,478 > 1,984$, maka H_a diterima sehingga variabel kualitas pelayanan secara statistic dengan ($\alpha = 5\%$) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$).

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). tujuannya adalah untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Tabel
Hasil Uji Determinasi
Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of The Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .607 ^a | .369 | .356 | 1.676 |

a. Predictors : (constant), Kualitas Pelayanan, Literasi Keuangan

b. Dependent Variabel : Kepuasan Nasabah

Tabel diatas menjelaskan besarnya koefisien determinasi atau adjust R^2 yaitu sebesar 0,369 hal tersebut menunjukkan bahwa 36,9% variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan literasi keuangan. Sedangkan sisanya ($100\% - 36,9\%$) adalah 63,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar persamaan tersebut diatas

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kanca Jambi Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t hitung sebesar 5,614 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,227, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kanca Jambi. Maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kanca Jambi.

Hal ini dikarenakan dari hasil kuesioner yang disebar dengan 10 item pertanyaan tentang kualitas pelayanan dimana 9 item menyatakan setuju dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju. Dimana 43% menjawab setuju pada pernyataan petugas Bank BRI Kanca Jambi meluangkan waktu khusus untuk membantu permasalahan nasabah dalam bertransaksi. Selanjutnya 45% menjawab setuju petugas memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap pertanyaan atau masalah nasabah, 36% petugas memiliki sifat jujur, sopan, ramah, dan bisa dipercaya. Selanjutnya 39% menjawab petugas mempunyai pemahaman, pengetahuan yang luas dan cakap dalam menjalankan produk yang ada di Bank BRI, 43% menjawab setuju petugas bersikap empati terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah, selanjutnya 40% menjawab Bank BRI memiliki ruang pelayanan dan ruang tunggu yang nyaman, selanjutnya 35% menjawab lokasi Bank BRI Kanca Jambi berada

di tempat yang strategis dan mudah dijangkau, selanjutnya 39% menjawab petugas berpenampilan rapi, sopan, dan santun, dan 50% menjawab petugas bersikap adil dalam melayani semua nasabah yang datang tanpa membedakan. Hasil tersebut menjelaskan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada variabel kualitas pelayanan, yang artinya persepsi nasabah terhadap Bank BRI yaitu memiliki kualitas pelayanan. Sehingga dengan kualitas pelayanan yang dimiliki Bank BRI mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank BRI Kanca Jambi.

2. Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kanca Jambi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Literasi Keuangan diperoleh nilai t hitung sebesar 2,478 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,118, yang artinya Literasi Keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kanca Jambi. Maka hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu Literasi Keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kanca Jambi.

Hal ini bisa disebabkan karena responden sebagian besar setuju akan literasi keuangan yang dilakukan Bank BRI, hal tersebut dapat dilihat dari hasil kuesioner yang disebar dengan 7 item dengan 5 item menyatakan setuju pernyataan tentang literasi keuangan dapat diketahui distribusi jawaban pada kuesioner, 27% menjawab setuju bahwa pengetahuan keuangan sangat

bermanfaat bagi anda, 38% menjawab setuju puas memilih produk Bank BRI karena lebih baik dari yang lain, 44%

menjawab setuju bahwa anda paham setiap produk yang akan dipilih, 42% menjawab setuju bahwa produk yang ada di Bank BRI sangat membantu kebutuhan dan kerja anda 39% menjawab setuju bahwa anda menabung di Bank BRI menguntungkan.

3. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kanca Jambi

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel literasi keuangan diperoleh nilai Fhitung sebesar 28.351 dengan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan pada variabel kepuasan nasabah diperoleh nilai Ftabel sebesar 3,09 maka dapat dijelaskan bahwa nilai Fhitung lebih besar dari pada Ftabel sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan dan literasi keuangan terhadap kepuasan nasabah. Maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan literasi keuangan memiliki pengaruh yang sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kanca Jambi.

Hal tersebut menjelaskan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada variabel kualitas pelayanan maupun variabel literasi keuangan, yang artinya persepsi nasabah terhadap Bank BRI yaitu memiliki pelayanan yang berkualitas dan juga Bank BRI melakukan literasi keuangan yang dapat membantu keuangan nasabah pada umumnya.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Septiana Dwi Ermawati juga menyatakan dalam judul penelitian pengaruh pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat tulungagung, bahwa kualitas pelayanan dan literasi keuangan memiliki pengaruh yang sama terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, pengujian hipotesis analisis dan pembahasan hasil tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Jambi), maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan koefisien regresi kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan menjadi nasabah Bank BRI Kanca Jambi. Berdasarkan hipotesis yang diajukan yaitu H_0 kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah Bank BRI sama dengan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan H_0 di terima. Maka semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatnya jumlah kepuasan menjadi nasabah Bank BRI Kanca Jambi.
2. Berdasarkan koefisien regresi literasi keuangan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kanca Jambi berdasarkan hipotesis yang diajukan yaitu H_0 literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kanca Jambi sama dengan hasil penelitian. Maka dapat disimpulkan H_0 di terima.
3. Berdasarkan koefisien regresi kualitas pelayanan dan literasi keuangan memiliki pengaruh yang sama terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kanca Jambi. Berdasarkan hipotesis

yang diajukan yaitu F kualitas pelayanan dan literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kanca Jambi, maka dapat disimpulkan H_0 diterima.

SARAN

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat terus mengembangkan penelitian ini. Penelitian menggunakan dua variabel bebas (kualitas pelayanan dan literasi keuangan) untuk mengukur kepuasan nasabah, dalam variabel 5 indikator dari 8 indikator yang digunakan dalam penelitian sehingga bagi peneliti selanjutnya dapat menyempurnakan penelitian ini untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Efandri (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menginap pada Hotel Semagi Kabupaten Muara Bungo*. Jurnal Manajemen Jambi (JUMANJI), Vol. 1, No. 1
- Agustianto. (2023). "Membangun Literasi Keuangan Syariah" *bag2*, <http://www.agustiantoentre.com/?p=1674>, "diakses pada" 10 September 2023
- Albert Kurniawan. (2014). *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Aritonang, Lerbin R. (2015). *Kepuasan Konsumen, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS, Edisi Pertama*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*. Bisnis & Birokrasi Journal.
- Assauri, Sofjan. (2015). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, Penerbit : P.T. Raja Grafindo, Jakarta.
- Boonlertvanich, Karin. (2019). *Service Quality, Satisfaction, Trust, And Loyalty: The Moderating Role Of Main-Bank And Wealth Status*.
- Bri.co.id. (2023). *Kinerja Bank BRI Triwulan II Tahun* <https://www.bri.co.id/> pada tanggal 06 September 2023.
- Dedi Trisnadi, dkk.(2013). *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali Di Cimb Niaga*, Jurnal MIX, Volume 6 No. 3.
- Duwi Priyanto. (2016). *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom Fandy
- Tjiptono Dan Gregorius Chandra. (2017). *Service, Quality Dan Satisfication*, Yogyakarta: Andi
- Ghozali. Imam. (2014). *Structural Equation Modeling metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)*, Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartanto, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi di De Mandailing Café*, Surabaya: Agora,
- Heri Setiawan, Dkk.(2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Of Management Volume 2 No. 02
- Imam Ghozali. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir,(2014). *Pemasaran Bank*, Penerbit : Prenada Media, Jakarta.
- Kotler, Phillip. (2016). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Penerbit : Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, P. A. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Service marketing, people, technology, strategy (7th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2023). *Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia*, ttp.: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2023). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2023*.Diakses

pada 16 September
2023. [https://ojk.go.id/id/berita-
dankegiatan/publikasi/Pages/Surv
ei-Nasional-](https://ojk.go.id/id/berita-dankegiatan/publikasi/Pages/Survei-Nasional-)

Literasi-dan-Inklusi-Keuangan-2023.aspx

- Sejarah Bank BRI, (2023), diakses dari <https://www.bri.co.id/> pada tanggal 24 September 2023
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung :Alfabeta.
- Tjiptono, F., (2019). Strategi pemasaran.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. (2015). *Service, Quality dan Satisfaction*, Penerbit : Yogyakarta, Andi.
- V. Wiratna Sujarweni. (2015). *Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta :Pustaka Baru Press.