



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK BPR PAKAN RABAA SOLOK SELATAN)

Putra Ilyas¹, Novera Wandra², Eva Suryani³, O.P.Bismark⁴, Mandra Andrika Putra⁵

*1,2,3,4,5 Manajemen, STIE Widya Swara Indonesia, Indonesia

1putrailyas97@gmail.com, 2noverawandra@gmail.com, 3evaboerhan@yahoo.co.id
4opbismark402@gmail.com, 5mandraadrikaputra@gmail.com

Corresponding Author

Nama Penulis : Putra Ilyas

E-mail : putrailyas97@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk : 1) untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan, 2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan, 3) untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan, dan 4) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah secara simultan pada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *descriptive* dan *kausal*, analisis data menggunakan analisa deskriptif dan analisa kausal menggunakan aplikasi SPSS 25. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 8.401 orang, namun dalam penelitian sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial maupun simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan menambah kepercayaan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah

Abstract

The research analyzes the influence of service quality and trust on customer satisfaction at Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan. This study aims to: 1) to determine the description of service quality and trust on customer satisfaction at Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan, 2) to determine the influence of service quality on customer satisfaction at Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan, 3) to determine the influence of trust on customer satisfaction at Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan, and 4) to determine the influence of service quality and trust on customer satisfaction simultaneously at Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan. The method used in this study is quantitative with a descriptive and causal approach, data analysis uses descriptive analysis and inductive analysis using the SPSS 25 application. The population in this study amounted to 8,401 people, but in the study the sample used was 100 respondents. Data collection used questionnaire and documentation techniques. The research results show that service quality and trust, both partially and simultaneously, significantly influence customer satisfaction at Bank BPR Pakan Rabaa, Solok Selatan. This indicates that the better the quality of service provided, the higher the level of customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, trust, Consumer Satisfaction

PENDAHULUAN

Persaingan yang tinggi dalam dunia perbankan memiliki dampak terhadap nasabah maupun bank yang bersangkutan. Salah satu indikasinya adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, jika nasabah merasa puas setelah menggunakan produk atau jasa suatu bank tertentu, maka nasabah cenderung akan percaya terhadap bank tersebut, namun sebaliknya jika nasabah merasa kecewa setelah menggunakan produk atau jasa suatu bank tertentu, maka nasabah akan cenderung untuk pindah dan mencoba bank lain. Menurut Tjiptono dalam (Mastura, 2018) dan (Decrisent et al. 2025; Haqim Rahmad; Putra, Mandra Adrika; Yanti, Tri 2024; M. A. Putra and Yanti 2024) menyatakan jika *perceived performance* (pelayanan yang diterima) melebihi *expectations* (ekspektasi) maka nasabah akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya, *perceived performance* jauh lebih rendah dari *expectations* maka nasabah akan merasa tidak puas. Selain itu, dalam konteks komunikasi bisnis, interaksi yang efektif antara pihak bank dan nasabah menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang. Komunikasi yang jelas, sopan, dan transparan akan menciptakan persepsi positif terhadap kualitas layanan (Agyl et al. 2025; Havira et al. 2025; Lafitri et al. 2025; E. E. Putra et al. 2025). Di sisi lain, penerapan etika bisnis juga memiliki peran krusial dalam menjaga integritas dan reputasi lembaga perbankan. Etika dalam pelayanan menuntut setiap karyawan untuk berperilaku profesional, jujur, serta bertanggung jawab dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada nasabah (Yanti et al. 2025). Dari sudut pandang manajemen sumber daya manusia (MSDM), kualitas pelayanan yang memuaskan tidak akan terwujud tanpa adanya karyawan yang kompeten dan memiliki motivasi kerja yang tinggi. Oleh karena itu, pelatihan, pengembangan kompetensi, serta pemberian penghargaan kepada pegawai menjadi bagian penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan (M. A. Putra, Suryani, Bismark, et al. 2025). Lebih jauh lagi, penerapan prinsip pengembangan organisasi memungkinkan bank untuk terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis dan kebutuhan nasabah melalui inovasi, peningkatan proses internal, serta budaya kerja yang kolaboratif (M. A. Putra, Suryani, Yanti, et al. 2025).

Menurut (Usmar, 2020 (E. S. E. A. P. T. Y. M. A. Putra 2025; M. A. Putra and Yanti 2024)) menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan bank, dimana nasabah akan tetap setia menggunakan jasa atau produk bank tersebut. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan yang dipikirkannya (Dewi & Abiyoga, 2022).

Salah satu kunci keunggulan dalam persaingan di dunia perbankan saat ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Dari penelitian (Nurfitri, 2016) menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan suatu bank terhadap nasabah maka dipersepsikan tingkat kepercayaan nasabah juga semakin tinggi sehingga berdampak terhadap kepuasan nasabah. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, maka pelayanan yang diberikan harus berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disepakati oleh pihak bank. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP suatu perusahaan maka akan menciptakan pelayanan yang aman, lancar, tertib dan teratur. Menurut (Kasmir, 2015) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh empat faktor yaitu : 1) Menjaga dan memperhatikan, nasabah akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan pobleem mereka, 2) Spontanitas, sikap yang ditunjukkan oleh karyawan untuk menyelesaikan masalah nasabah, 3) Penyelesaian masalah, karyawan yang langsung berinteraksi langsung dengan nasabah harus memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas berdasarkan standar yang ada, dan 4) Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, pihak perusahaan harus mempunyai personil untuk dapat menyiapkan usaha khusus yang dapat mengatasi permasalahan tersebut.

Selain memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, faktor yang dapat memicu meningkatnya kepuasan nasabah adalah membangun rasa percaya nasabah terhadap pihak bank. Menurut (Usmar, 2020) Kepercayaan adalah variabel kunci dalam mempertahankan hubungan jangka panjang sehingga terciptanya keinginan yang bertahan lama. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan, dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji dan pernyataan orang lain dapat dipercaya. Nasabah yang percaya terhadap suatu perusahaan berarti telah memiliki keyakinan yang

tinggi kepada perusahaan, akhirnya akan membuat nasabah mempertahankan hubungannya dengan perusahaan dan tetap menjalin ikatan emosional yang kuat. Menurut (Mislah, 2015) terdapat empat faktor-faktor terbentuknya kepercayaan nasabah, yaitu : 1) *Shared Value*, nilai merupakan hal dasar yang membangun adanya sebuah kepercayaan. Dalam menjalankan sebuah hubungan pihak yang bersangkutan memiliki perilaku, tujuan yang sama akan mempengaruhi kemampuan mengembangkan kepercayaan, 2) *Interdependence* atau ketergantungan, untuk mengurangi resiko, pihak yang tidak percaya akan membina hubungan dengan pihak yang dapat dipercaya, 3) *Quality Communication* atau komunikasi yang terbuka dan teratur, tujuan dari komunikasi yang terbuka dan teratur dilakukan untuk menghasilkan kepercayaan tentunya harus relevan dan tepat waktu. Komunikasi yang baik di masa lalu akan menimbulkan kepercayaan yang lebih baik pada komunikasi yang akan datang, dan 4) *Nonopportunistic Behavior*, Sebuah perusahaan dilarang bersikap oportunistik artinya hanya mementingkan diri sendiri tanpa memperdulikan nasabah, untuk menghasilkan sebuah hubungan jangka panjang, tentu keterlibatan antar pihak bank dan nasabah semua dalam tindakan meningkatkan keinginan untuk berbagi manfaat dalam jangka panjang.

Salah satu bank yang mendukung perkembangan perekonomian Indonesia adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Menurut (Kasmir, 2015) menyatakan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan bank yang memiliki kegiatan usaha yang terbatas dengan transaksi yang sederhana, seperti penghimpunan dana dalam bentuk tabungan, deposito berjangka dan penyaluran kredit. Adanya Bank Perkreditan Rakyat berperan dalam penyaluran kredit bagi usaha mikro, kecil dan menengah bisa membantu menciptakan lapangan pekerjaan, pemerataan pendapatan, dan pemerataan kesempatan berusaha di Indonesia. Salah satu lembaga bank yang berperan di Solok Selatan adalah Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan merupakan wilayah perkampungan sehingga keberadaan Bank BPR menjadi sangat penting karena bank tersebut dapat melayani masyarakat yang tidak dapat terakses ke bank umum. Bank BPR Pakan Rabaa melayani masyarakat lokal dengan berbagai kebutuhan dalam usaha mikro kecil ataupun menengah (UMKM) serta layanan simpanan, pinjaman dan pembayaran. Berikut ini data nasabah tabungan dan kredit tahun 2021-2024 di Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan.

Tabel 1.

Data Nasabah Kreditur Bank BPR Pakan Rabaa

Tahun	Jumlah Nasabah Kreditur	Jumlah
2021	180 Nasabah	Rp. 6.088.873.658,-
2022	176 Nasabah	Rp. 6.529.761.896,-
2023	139 Nasabah	Rp. 5.070.779.581,-
2024	105 Nasabah	Rp. 4.166.719.338,-

Sumber: Dokumen Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan

Tabel 2.

Data Nasabah Tabungan Bank BPR Pakan Rabaa

Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan	Jumlah
2021	2.328 Nasabah	Rp. 6.463.993.314,-
2022	2.340 Nasabah	Rp. 6.690.843.591,-
2023	1.811 Nasabah	Rp. 4.997.555.379,-
2024	1.322 Nasabah	Rp. 4.770.696.912,-

Sumber: Dokumen Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah nasabah kreditur dan nasabah tabungan dari tahun 2021 sampai dengan 2024 mengalami pengurangan nasabah. Berdasarkan data tersebut dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap Bank BPR mengalami penurunan. Oleh karena itu kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap Bank BPR Pakan Rabaa perlu diukur dan dikaji, agar tingkat kepuasan nasabah terhadap Bank BPR dalam memberikan pelayanan dapat tercapai dengan baik.

METODE

Desain penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *descriptive* dan *kausal*. Menurut (Sugiyono, 2022) menyatakan bahwa metode kuantitatif digunakan untuk meneliti dalam populasi dan sampel tertentu yang bersifat kuantitatif atau dapat dikuantitatifkan dengan cara mengukur dengan skala angka. Menurut (Rukajat, 2018) menerangkan bahwa pendekatan *descriptive* ini bertujuan untuk memberikan gambaran atau fenomena hubungan dari setiap variabel yang terjadi secara realistis, nyata dan terkini tentang karakteristik responden dan variabel penelitian, sedangkan pendekatan *kausal* bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan sebab akibat antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan.

Penelitian ini dilakukan pada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan tanggal 26 Juli- 26 Agustus 2025 dengan objek penelitian adalah nasabah tabungan, deposito, dan nasabah kredit yang berfokus pada kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan.

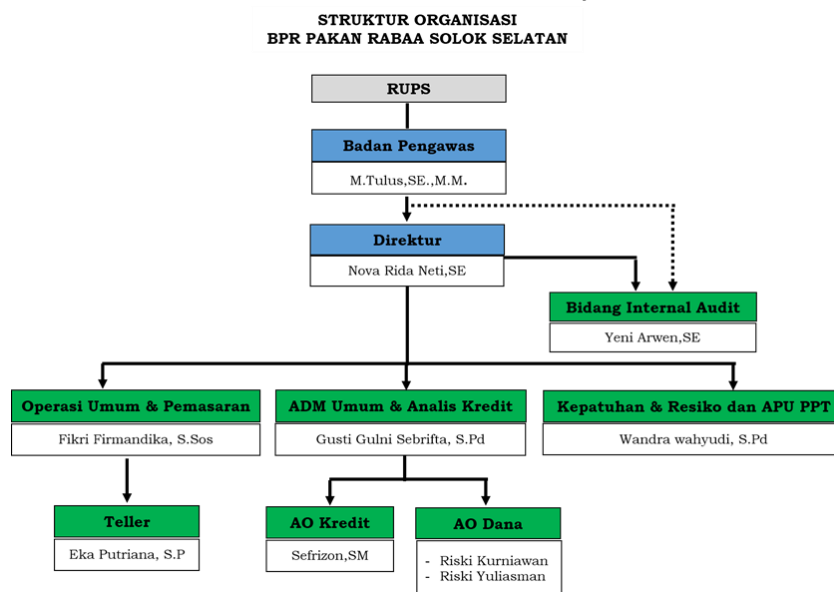
Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana tidak semua anggota populasi dalam posisi yang sama-sama memiliki peluang untuk dipilih menjadi sampel. Penentuan jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus *solvin* dan pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* artinya metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada atau dijumpai untuk menjawab pertanyaan. Sampel dalam penelitian adalah nasabah yang terdaftar di Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank BPR pakan Rabaa melalui angket kuesioner dan *googleform* yang kemudian diolah menggunakan *SPSS* vers 25. Untuk pengujian validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, asumsi klasik, analisis linear berganda serta uji hipotesis (Uji t dan Uji F).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan

Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan terletak pada Jl. Raya Pakan Rabaa No. 118, Kec. Koto Parik Gadang Diateh, Kab. Solok Selatan ditetapkan berdasarkan keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia nomor: AHU-0035900.AH.01.01 Tahun 2017 tentang pengesahan pendirian badan hukum perseroan terbatas PT Bank Perkreditan Rakyat Pakan Rabaa Solok Selatan. Bahwa berdasarkan permohonan notaris Warneri Putera, SH.,M.KN., Pendirian badan hukum perseroan ini di tetapkan Jakarta tanggal 19 Agustus 2017 oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum Dr. Freddy Harris, SH, LL.M, ACCS.



Gambar 1.

Struktur Organisasi Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan

B. Hasil Uji Coba Instrumen

1. Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas variabel terdiri dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah dengan jumlah responden 40 orang, tingkat signifikansi 0,05 dengan r_{tabel} sebesar 0,3120.

Tabel 3.

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X1.1	35,08	22,379	,838	,893	Valid
X1.2	34,73	25,025	,591	,908	Valid
X1.3	35,28	23,384	,672	,904	Valid
X1.4	35,20	23,190	,727	,900	Valid
X1.5	35,23	22,435	,792	,896	Valid
X1.6	35,20	23,395	,696	,902	Valid
X1.7	35,35	23,003	,748	,899	Valid
X1.8	34,88	24,112	,652	,905	Valid
X1.9	34,90	26,759	,349	,919	Valid
X1.10	34,95	24,767	,706	,903	Valid

Sumber : Olahan Data SPSS25, 2025

Tabel 4.

Hasil Uji Validitas Kepercayaan

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X2.1	34,88	32,881	,547	,923	Valid
X2.2	35,00	28,923	,802	,910	Valid
X2.3	34,98	29,102	,834	,908	Valid
X2.4	34,88	29,753	,734	,914	Valid
X2.5	35,00	29,897	,752	,913	Valid
X2.6	34,93	29,456	,622	,921	Valid
X2.7	35,08	29,353	,749	,913	Valid
X2.8	35,03	30,128	,584	,923	Valid
X2.9	35,00	30,051	,693	,916	Valid
X2.10	34,90	28,554	,799	,910	Valid

Sumber : Olahan Data SPSS 25, 2025

Tabel 5.

Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Y1	26,95	28,869	,694	,940	Valid
Y2	26,93	28,225	,791	,934	Valid
Y3	27,08	28,174	,735	,937	Valid
Y4	27,03	26,692	,838	,930	Valid
Y5	26,98	26,128	,835	,930	Valid
Y6	26,98	26,384	,863	,928	Valid
Y7	26,93	26,943	,849	,929	Valid
Y8	26,75	27,833	,717	,938	Valid

Sumber : Olahan Data SPSS 25, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas untuk ketiga variabel diatas menunjukkan bahwa semua item pernyataan pada nilai *corrected item-total correlation* dapat dikatakan valid karena nilai r_{hitung} lebih beasar dari r_{tabel} .

2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 6.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,912	10	Reliabel
Kepercayaan	0,923	10	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,941	8	Reliabel

Sumber : Olahan Data SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk kualitas pelayanan sebesar 0,912, kepercayaan sebesar 0,923, dan kepuasan nasabah sebesar 0,941. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel dalam penelitian ini dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

C. Hasil Analisis Deskriptif

1. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden dapat dilihat dari distribusi penyebaran angket kuesioner berdasarkan jenis kelamin, usia dan jenis pekerjaan dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 7.
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Gender	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	41 orang	41%
Perempuan	59 orang	59%
Total	100 Orang	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 41% dan perempuan sebanyak 59%, artinya responden perempuan lebih mendominasi penggunaan jas bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan.

Tabel 8.
Distribusi Frekuensi Usia Responden

Klasifikasi Usia	Frekuensi	Persentase
15-20 Tahun	4 orang	4%
21-25 Tahun	9 orang	9%
26-30 Tahun	14 orang	14%
31-35 Tahun	32 orang	32%
36-40 Tahun	21 orang	21%
41-45 Tahun	8 orang	8%
46-50 Tahun	8 orang	8%
51-55 Tahun	3 orang	3%
56-60 Tahun	1 orang	1%
Total	100 Orang	100%

Berdasarkan tabel di atasterlihat bahwa jumlah usia responden sangat beragam dan yang menonjol adalh dalam rentang 31-35 tahun.

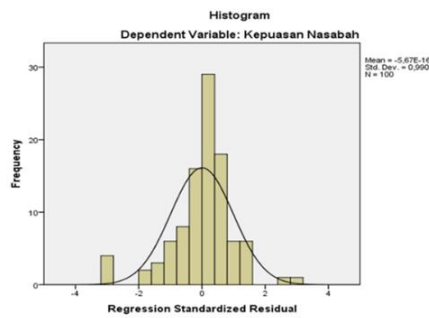
Tabel 9.
Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden

Klasifikasi Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Guru	10 orang	10%
Ibu Rumah Tangga	21 orang	21%
Karyawan	5 orang	5%
Mahasiswa/Pelajar	11 orang	11%
Pedagang	11 orang	11%
Pegawai	2 orang	2%
Petani/Buruh	10 orang	10%
PNS	3 orang	3%
Wiraswasta	23 orang	23%
Wirausaha	4 orang	4%
Total	100 Orang	100%

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa jenis pekerjaan responden BPR juga sangat beragam dan lebih dominan pada responden yang bekerja sebagai wiraswasta dan ibu rumah tangga.

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

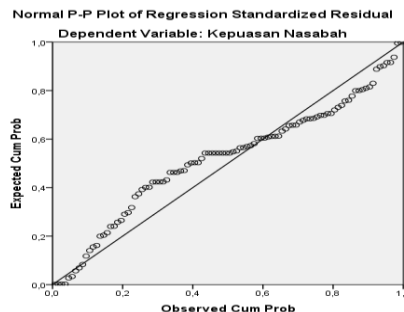


Sumber : Data Olahan SPSS 25, 2025

Gambar 2.

Hasil Uji Normalitas pada Kurva Histogram

Berdasarkan output dari histogram di atas dapat kita ketahui bahwa kurva memiliki bentuk menyerupai seperti lonceng yang sisi kiri dan kanan memiliki kemiringan yang cenderung seimbang, sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.



Sumber : Data Olahan SPSS 25, 2025

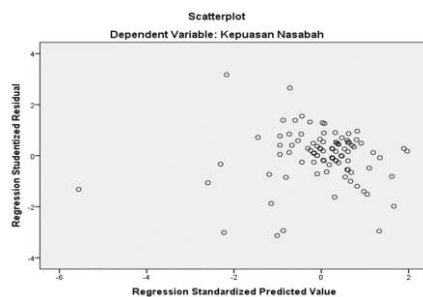
Gambar 3.

Hasil Uji Normalitas pada Grafik Normal P-P Plot

Pada gambar grafik normal P-P Plot terlihat bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan titik-titik tersebut searah mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa sebaran

data terdistribusi secara normal, sehingga model regresi layak untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel bebas (kualitas pelayanan dan kepercayaan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah).

2. Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Olahan SPSS 25, 2025

Gambar 4.

Hasil Uji Kedastisitas pada Scatterplot

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah atau sekitar angka nol, titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja melainkan tersebar secara acak, dan titik-titik data tersebut tidak membentuk sebuah pola. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 10.

Hasil Uji Heterokedastisitas pada Uji Glejser

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,187	1,765		3,506	,001
1 Kualitas Pelayanan	,016	,085	,038	,192	,848
Kepercayaan	-,121	,080	-,298	-1,523	,131

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Data Olahan SPSS 25, 2025

Berdasarkan hasil output uji glejser di atas didapatkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan (X1) yaitu 0,848 dan untuk variabel kepercayaan (X2) yaitu 0,131. Oleh karena tingkat signifikansi > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

3. Uji Multikolinearitas

Tabel 11.

Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0,488	2,521		0,193	0,847		
1 Kualitas Pelayanan	0,278	0,121	0,281	2,294	0,024	0,251	3,985
Kepercayaan	0,502	0,114	0,54	4,407	0	0,251	3,985

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Olahan SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel uji multikolinearitas di atas didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1)

memiliki nilai *Varian Inflation Factor (VIF)* sebesar 3,985 dan *VIF* kepercayaan juga sebesar 3,985 dimana nilai *VIF* dari masing-masing variabel < 10, sedangkan untuk nilai *tolerance* kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,251 begitupun nilai *tolerance* kepercayaan (X2) juga sebesar 0,251 dimana nilai *tolerance* tersebut > 0,10. Dapat disimpulkan bahwa model regresi linear tidak terdapat multikolinearitas.

4. Analisis Regresi linear Berganda

Tabel 12.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients^a			
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,488	2,521		,193	,847
Kualitas Pelayanan	,278	,121	,281	2,294	,024
Kepercayaan	,502	,114	,540	4,407	,000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Olahan SPSS 25, 2025

Berdasarkan hasil dari regresi di atas, maka persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = 0,488 + 0,278X1 + 0,502X2 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa nilai α sebesar 0,488 merupakan nilai konstanta atau keadaan pada saat variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) dianggap sama dengan nol (konstan) atau tidak ada perubahan, maka kepuasan nasabah (Y) pada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan mempunyai nilai sebesar 0,488.

Nilai koefisien regresi X1 (β_1) sebesar 0,278, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah, ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan (X1) maka akan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,278, begitupun sebaliknya, jika penurunan 1 satuan variabel kualitas pelayanan (X1), maka akan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,288 satuan.

Nilai koefisien regresi X2 (β_2) sebesar 0,502, menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X2) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y), ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kepercayaan (X2) maka akan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,502, begitupun sebaliknya, jika penurunan 1 satuan variabel kepercayaan (X2), maka akan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,502 satuan.

5. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 13.
Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,796 ^a	,634	,627	2,802

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Olahan SPSS 25, 2025

Berdasarkan hasil koefisien determinasi (R²) Angka R Sebesar 0,796 atau 7,96% menunjukkan bahwa korelasi hubungan antara kepuasan nasabah adalah sangat kuat dengan kedua variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan. angka *R Square* atau koefisien determinasi adalah 0,634 atau 6,34% namun karena variabel bebasnya ada dua atau lebih maka lebih baik digunakan angka *Adjusted R Square* yang nilainya sebesar 0,627, sebab persamaan ini terdiri dari dua variabel bebas, maka koefisien determinasi yang baik untuk digunakan dalam menjelaskan persamaan ini adalah persamaan koefisien determinasi yang disesuaikan. Angka *Adjusted R Square* ini akan selalu nilai besarnya lebih kecil

daripada angka *R square*. Hal ini berarti 62,7% variasi dari angka kepuasan nasabah dapat dideskripsikan oleh variasi kedua variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan. Sedangkan sisanya sebesar 37,3% disebabkan oleh faktor atau variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini seperti komitmen dan lain sebagainya. Satuan *standar error of estimase (SEE)* sebesar 2,802 maka *standar error of estimase (SEE)* akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel bebas.

E. Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Tabel 14.
Hasil Uji t (parsial)

		Coefficients^a			
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t Sig.
1	(Constant)	,488	2,521		,193 ,847
	Kualitas Pelayanan	,278	,121	,281	2,294 ,024
	Kepercayaan	,502	,114	,540	4,407 ,000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Olahan SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 4.15 di atas nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 2,294, sedangkan nilai t_{tabel} adalah 1,985. Maka didapatkan nilai bahwa $t_{hitung} (2,294) > t_{tabel} (1,985)$ dan nilai signifikan $0,024 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{o1} ditolak dan H_{a1} diterima yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (variabel Y) secara signifikan pada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan.

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, nilai t_{hitung} untuk variabel kepercayaan (X2) adalah 4,407, sedangkan nilai t_{tabel} adalah 1,985, maka didapatkan nilai $t_{hitung} (4,407) > t_{tabel} (1,985)$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{o2} ditolak dan H_{a2} diterima yang berarti terdapat pengaruh kepercayaan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara signifikan pada Bank BPR pakan Rabaa Solok Selatan.

2. Uji F (Simultan)

Tabel 1.
Hasil Uji F(Simultan)

ANOVA^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1320,069	2	660,034	84,054	,000 ^b
1 Residual	761,691	97	7,852		
Total	2081,760	99			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Nasabah

b. *Predictors:* (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Olahan SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, nilai F_{hitung} adalah 84,054 sedangkan nilai F_{tabel} 3,090, maka didapatkan nilai bahwa $F_{hitung} (84,054) > F_{tabel} (3,090)$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{o3} ditolak dan H_{a3} diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan.

F. Hasil Penelitian

Hasil menunjukkan bahwa secara umum nasabah merasa puas, hal ini dibuktikan dengan rata-rata kepuasan nasabah mencapai 4,04 dari skala 5 dengan persentase tingkat capaian responden (TCR) sebesar 80,8%. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan nasabah berada dalam kategori “baik”. Nasabah juga mengamsumsikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank BPR sudah sesuai dengan

harapan. Mereka melayani nasabah dengan sopan, respon yang cepat, melayani dengan tepat waktu, serta memberikan tempat yang nyaman dalam pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata kualitas pelayanan sebesar 4,079 dengan persentase tingkat capaian responden 81,6% juga termasuk ke dalam kategori "baik". Selain itu pihak bank juga mempunyai integritas yang tinggi, berkompetensi, konsistensi, memiliki loyalitas yang tinggi dan terbuka sehingga menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan bagi nasabah di Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata kepercayaan sebesar 4,079 dengan persentase tingkat capaian responden sebesar 81,6% yang berada dalam kategori "baik".

Pada uji t (Parsial) kualitas pelayanan diketahui memiliki nilai $t_{hitung} (2,294) > t_{tabel} (1,985)$ dan nilai signifikan $0,024 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah (variabel Y) secara signifikan pada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan.

Pada uji t (Parsial) kepercayaan diketahui memiliki nilai $t_{hitung} (4,407) > t_{tabel} (1,985)$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima yang berarti terdapat pengaruh kepercayaan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara signifikan pada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan.

Berdasarkan uji F (simultan) juga menunjukkan bahwa secara simultan (bersama-sama) kedua variabel tersebut juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} (84,054) > F_{tabel} (3,090)$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan. Hal ini berarti bahwa pengaruh kepuasan nasabah tidak hanya dari satu variabel namun juga dari kombinasi dari beberapa variabel seperti kualitas pelayanan dan kepercayaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari hasil analisis yang telah dilakukan baik secara deskriptif maupun statistik dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25, didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan berada pada kriteria baik, hal ini dibuktikan dengan tingkat capaian responden 81,6%. Begitu juga dengan variabel kepercayaan berada pada kriteria baik, hal ini dibuktikan dengan tingkat capaian responden 81,6%. Kepuasan nasabah pada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan berada pada kriteria baik dengan tingkat capaian responden sebesar 80,8%.

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (2,294) > t_{tabel} (1,985)$ dengan nilai signifikan $0,024 < 0,05$. Ini berarti H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (4,407) > t_{tabel} (1,985)$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Ini berarti H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} (84,054) > F_{tabel} (3,090)$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Ini berarti H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Agyi, Ahmad Lazuardy, Gema Rahma Yani, Ronaldi Krismon, Yuli Handayani, and Mandra Adrika Putra. 2025. *KOMUNIKASI BISNIS: Menangani Bad News Dan Menciptakan Dampak Positif*. Serasi Media Teknologi.
- Decrisent, Keisya Meisia, Irma Auliyah Bismark, Mandra Adrika Putra, Novera Wandra, and Vera Septaria. 2025. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINIMARKET RIZKYMART 2 DI KABUPATEN SOLOK SELATAN." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Widwaswara Indonesia* 1(2): 66–74.
- Haqim Rahmad; Putra, Mandra Adrika; Yanti, Tri, Abduk Rahmat; Yoharis. 2024. "Berpartisipasi Di Dalam Memberikan Pelayan Publik Di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* (Vol. 1 No. 12 (2024): Februari): 3698–3705. <https://jurnalpengabdianmasyarakatbangsa.com/index.php/jpmba/article/view/685/630>.
- Havira, Piza, Bima Septiawan, Refdi Santosa, Syariah Turrahmi, Fitri Rahmadani, and Mandra Adrika

- Putra. 2025. *KOMUNIKASI BISNIS: Menulis Efektif Untuk Dunia Kerja*. Serasi Media Teknologi.
- Lafitri, Stevani, Aisyah Pratama, Vella Miranda Syaputri, Yoga Ferdian Syah Putra, Ilhami Yuldha Fitra, and Mandra Adrika Putra. 2025. *KOMUNIKASI BISNIS: Strategi Menyusun & Menyampaikan Pesan Profesional*. Serasi Media Teknologi.
- Putra, Edo Eka, Rahmad Hidayat, Toni Asriyan Putra, Fadila Agustia Safnur, Reviana Novita, and Mandra Adrika Putra. 2025. *KOMUNIKASI BISNIS: Skill Esensial Untuk Dunia Kerja*. Serasi Media Teknologi.
- Putra, Eva Suryani; Emelda Andika Putri; Tri Yanti; Mandra Adrika. 2025. "Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Haleyora Power Unit Layanan Pelanggan (ULP) Muaralabuh Di Lingkungan PT PLN Unit Pusat Pelayanan Pelanggan (UP3) Solok." *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* (Vol. 3 No. 1 (2025): GJMI-JANUARI): 410-21. <https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/view/1269/1215>.
- Putra, Mandra Adrika, Eva Suryani, O P Bismark, and Tri Yanti. 2025. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Serasi Media Teknologi.
- Putra, Mandra Adrika, Eva Suryani, Tri Yanti, and O P Bismark. 2025. *Buku Ajar Pengembangan Organisasi*. Serasi Media Teknologi.
- Putra, Mandra Adrika, and Tri Yanti. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa* 1(1): 1-9.
- Yanti, Tri, Eva Suryani, Mandra Adrika Putra, Irma Auliyah Bismark, and O P Bismark. 2025. *Buku Ajar Etika Bisnis Dan Profesi*. Serasi Media Teknologi.
- Dewi, N.M.H., & Abiyoga VS, N. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 2(2), 412-425.
- Kasmir. (2015). Analisis Laporan Keuangan. Edisi 8. Depok : Pt: Raja Grafindo Persada.
- Mastura, Z. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh) (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Nasution, Mislal Hayati & Sutisna. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Internet Banking. *Jurnal Nisbah*. Vol. 1, No. 1, hlm. 63 & 65.
- Nurfitri, Ifani. (2016). Skripsi Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan). Cirebon : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
- Rukajat, (2018). Metode Penelitian Deskriptif.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Usmar, J. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syaif Kasim Riau).