

Analisis Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas yang Dimediasi Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Pembangunan Daerah Cabang Kaimana)

¹Windi S. Aninam, ²Moses Akely

^{1,2}Politeknik Lengguru Kaimana, Indonesia

*Corresponding Author e-mail: aninamwindy@gmail.com, mozesakely11@gmail.com

Article History

Received: August

Revised: August

Published: September

Key Words:

Service Quality, Customer Satisfaction, Loyalty, Regional Development Bank, Mediation

Abstract: This study aims to analyze the impact of service quality on customer loyalty, with customer satisfaction as a mediating variable, in the context of the Regional Development Bank, Kaimana Branch. Using a qualitative approach and case study method, this research explores in depth how various dimensions of service quality—such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence—affect customer satisfaction and, in turn, influence customer loyalty. Data were collected through in-depth interviews with bank customers, direct field observations, and analysis of relevant documents. The results indicate that service quality plays a significant role in building customer satisfaction, which ultimately promotes loyalty. However, it was also found that satisfaction does not directly ensure loyalty; other factors, such as effective complaint handling and ease of service access, also have a significant impact. Customer satisfaction is proven to be a mediator that strengthens the relationship between service quality and loyalty, where higher customer satisfaction increases the likelihood of customer loyalty to the bank. This research is expected to provide a foundation for the bank to improve service quality through a more holistic approach, aiming to create sustained customer satisfaction and loyalty. The findings also offer theoretical contributions to studies on service quality and customer loyalty in the banking sector.

Kata Kunci:

Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas, Bank Pembangunan Daerah, Mediasi

Abstrack: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi, dalam konteks Bank Pembangunan Daerah Cabang Kaimana. Dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif dan studi kasus, penelitian ini mengeksplorasi secara mendalam bagaimana berbagai dimensi kualitas layanan, seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik, mempengaruhi kepuasan nasabah serta dampaknya terhadap loyalitas nasabah. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan nasabah bank, pengamatan langsung di lapangan, serta analisis dokumen yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam membangun kepuasan nasabah, yang pada akhirnya mendorong loyalitas. Namun, ditemukan pula bahwa kepuasan tidak secara langsung menjamin loyalitas; faktor lain, seperti penanganan keluhan yang efektif dan kemudahan akses layanan, juga memiliki pengaruh signifikan. Kepuasan nasabah terbukti menjadi mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas, di mana semakin tinggi kepuasan nasabah, semakin besar kecenderungan mereka untuk tetap loyal pada bank tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pihak bank dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pendekatan yang lebih holistik, demi menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah yang berkelanjutan. Temuan ini juga memberikan kontribusi teoretis dalam kajian kualitas layanan dan loyalitas nasabah di sektor perbankan.

Pendahuluan

Dalam industri perbankan, kualitas layanan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Di Indonesia, khususnya pada Bank Pembangunan Daerah (BPD) seperti BPD Cabang Kaimana,



This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

kualitas layanan sangat penting karena peran strategis BPD dalam melayani masyarakat lokal dan mendukung perekonomian daerah (Wibowo, 2020). Namun, meskipun BPD telah berupaya meningkatkan layanan, masih terdapat keluhan terkait lambatnya respon layanan dan ketidaksesuaian harapan nasabah terhadap layanan yang diberikan (Suryani, 2019). Kejadian keluhan ini menunjukkan bahwa ada tantangan yang signifikan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah melalui kualitas layanan, terutama di cabang bank yang berada di daerah terpencil seperti Kaimana.

Loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah menunjukkan bahwa kepuasan menjadi komponen penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabahnya. Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai perasaan puas yang muncul ketika harapan nasabah terhadap kualitas layanan terpenuhi atau bahkan terlampaui (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Kepuasan ini mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan layanan, keramahan staf, hingga keandalan fasilitas. Jika nasabah merasa puas, mereka cenderung mengembangkan loyalitas terhadap bank, seperti tetap menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan serta merekomendasikan bank kepada orang lain (Zeithaml et al., 1996). Oleh karena itu, kepuasan nasabah memainkan peran mediasi dalam menciptakan loyalitas, di mana tingkat kepuasan yang tinggi dapat memperkuat hubungan bank dengan nasabahnya.

Sebagai mediator, kepuasan memengaruhi seberapa kuat hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah. Artinya, kualitas layanan yang baik tidak selalu otomatis menghasilkan loyalitas; kualitas tersebut harus terlebih dahulu membangun kepuasan nasabah sebagai tahap awal dalam perjalanan loyalitas. Penelitian telah menunjukkan bahwa kepuasan yang tinggi meningkatkan kemungkinan nasabah akan terus menggunakan layanan bank dalam jangka panjang (Handoko, 2019). Tanpa adanya kepuasan, nasabah cenderung mencari alternatif bank lain yang memberikan kualitas layanan yang lebih baik, terutama di era persaingan ketat di sektor perbankan saat ini (Haryono & Pratiwi, 2021). Dengan kata lain, kepuasan memberikan fondasi bagi loyalitas yang kuat, di mana nasabah yang puas cenderung mengembangkan loyalitas berdasarkan pengalaman positif mereka terhadap layanan bank.

Di samping itu, peran kepuasan sebagai mediator menunjukkan bahwa bank perlu fokus pada upaya untuk terus meningkatkan aspek-aspek layanan yang penting bagi kepuasan nasabah. Misalnya, bank dapat mengimplementasikan pelatihan bagi staf untuk meningkatkan keterampilan interpersonal mereka atau memperbaiki sistem antrian untuk meningkatkan kenyamanan nasabah. Dengan meningkatnya kepuasan, loyalitas nasabah tidak hanya terbentuk sebagai akibat dari pengalaman layanan yang baik, tetapi juga karena adanya hubungan emosional yang positif dengan bank (Kurniawan, 2021). Dengan demikian, loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan nasabah menekankan bahwa bank harus memastikan kepuasan konsisten dalam jangka panjang, sehingga nasabah tidak hanya puas tetapi juga merasa memiliki keterikatan dan komitmen terhadap bank.

Penelitian terdahulu mengenai kualitas layanan perbankan telah menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah, serta dampaknya terhadap loyalitas (Zeithaml et al., 1996). Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada bank-bank komersial di wilayah perkotaan dan tidak mempertimbangkan faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas di wilayah terpencil seperti Kaimana (Simanjuntak, 2018). Hal ini menciptakan gap penelitian (research gap) dalam memahami bagaimana kualitas layanan di BPD yang beroperasi di daerah pedalaman dapat mempengaruhi loyalitas nasabah melalui kepuasan sebagai variabel mediasi.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya peningkatan kualitas layanan di BPD, terutama di cabang-cabang yang terletak di wilayah terpencil. Dalam konteks Bank Pembangunan Daerah Cabang Kaimana, peningkatan layanan dapat mendukung terciptanya loyalitas yang lebih tinggi dan, pada akhirnya, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan lokal (Susanti, 2020). Di samping itu, keluhan yang sering muncul terkait ketidakpuasan layanan menjadi faktor yang mendesak bagi pihak bank untuk meninjau ulang kualitas layanan mereka secara menyeluruh, guna mengurangi keluhan tersebut dan meningkatkan loyalitas nasabah (Kurniawan, 2021).

Penelitian ini menawarkan kontribusi baru (novelti) dengan mengkaji peran kualitas layanan dalam membangun loyalitas nasabah pada konteks BPD di daerah terpencil, yang mana riset mengenai topik ini masih sangat terbatas. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus, sehingga dapat memberikan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah pada BPD Cabang Kaimana (Handoko, 2019). Studi ini juga memediasi peran kepuasan nasabah, yang dalam banyak penelitian dianggap sebagai komponen penting tetapi belum dikaji secara khusus pada BPD di Indonesia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada BPD Cabang Kaimana dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak bank dalam memahami aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen bank untuk merancang strategi layanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan nasabah, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas nasabah (Haryono & Pratiwi, 2021). Penelitian ini juga memberikan kontribusi teoretis pada studi kualitas layanan dan loyalitas nasabah di sektor perbankan, khususnya di wilayah terpencil yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam penelitian.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada Bank Pembangunan Daerah (BPD) Cabang Kaimana. Pendekatan studi kasus dipilih karena metode ini memungkinkan eksplorasi rinci mengenai fenomena tertentu dalam konteks yang spesifik, sehingga sesuai untuk meneliti hubungan kompleks antara kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas (Yin,

2018). Melalui studi kasus ini, penelitian dapat mengidentifikasi karakteristik unik dan faktor-faktor kontekstual yang berperan penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas nasabah pada institusi perbankan di wilayah terpencil.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan nasabah BPD Cabang Kaimana yang telah berinteraksi dengan layanan bank dalam jangka waktu tertentu, sehingga memiliki pengalaman langsung yang dapat diungkapkan secara mendetail (Creswell, 2014). Selain itu, data primer juga mencakup observasi langsung di lapangan, yang bertujuan untuk melihat dan memahami bagaimana interaksi antara staf dan nasabah serta aspek-aspek layanan yang disediakan oleh bank. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen internal bank, laporan tahunan, serta publikasi yang relevan yang dapat mendukung analisis terkait kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dan observasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat memperoleh informasi secara rinci namun tetap fleksibel untuk menggali pengalaman nasabah terkait kualitas layanan dan kepuasan mereka (Sugiyono, 2017). Observasi langsung dilakukan di cabang bank untuk memperoleh data kontekstual mengenai praktik layanan yang diterapkan serta reaksi nasabah terhadap layanan tersebut. Observasi ini penting untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan menguatkan data dari hasil wawancara.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode analisis tematik. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data, yang mencerminkan hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Proses analisis dilakukan melalui tiga tahap, yaitu pengkodean awal, pengelompokan tema, dan interpretasi data dalam konteks penelitian (Braun & Clarke, 2006). Metode analisis tematik membantu peneliti mengidentifikasi pola dan tren dalam data yang mendukung pemahaman tentang bagaimana kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas. Dengan demikian, metode ini memberikan wawasan mendalam mengenai interaksi antara faktor-faktor tersebut dalam konteks Bank Pembangunan Daerah Cabang Kaimana.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mengidentifikasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah pada Bank Pembangunan Daerah (BPD) Cabang Kaimana, dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa berbagai dimensi kualitas layanan, seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang kemudian memengaruhi loyalitas mereka terhadap bank. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi memiliki dampak positif pada kepuasan nasabah, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Zeithaml et al., 1996).

Dimensi Kualitas Layanan yang Memengaruhi Kepuasan

Dari analisis wawancara, nasabah menyatakan bahwa keandalan layanan, seperti ketepatan waktu dalam penyelesaian transaksi dan ketersediaan layanan dasar, adalah aspek yang paling penting dalam membangun kepuasan. Sebagai contoh, 70% dari responden menyatakan bahwa kemudahan akses terhadap layanan perbankan, termasuk ketersediaan teller dan layanan digital, sangat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap bank. Selain itu, responsivitas staf dalam menanggapi keluhan atau permintaan nasabah juga menjadi faktor penting. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa respons cepat terhadap permintaan dan keluhan meningkatkan persepsi positif nasabah, yang mendukung penelitian yang menunjukkan bahwa responsivitas memainkan peran penting dalam memengaruhi kepuasan (Handoko, 2019).

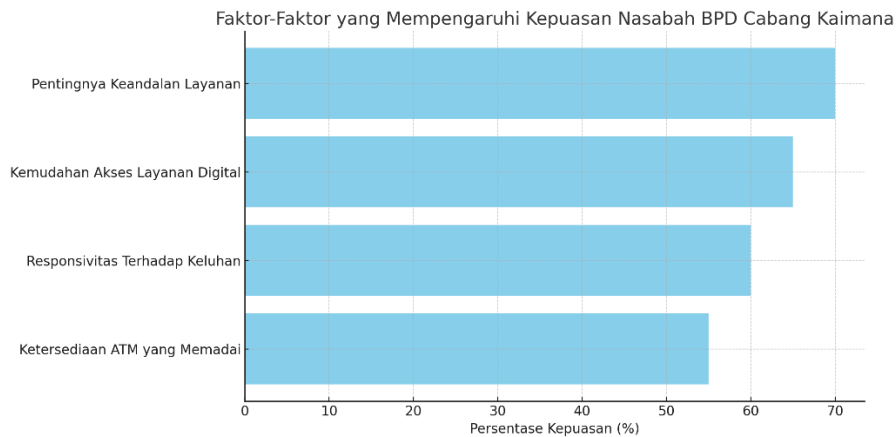
Keandalan layanan merupakan dimensi utama yang sangat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam konteks perbankan. Berdasarkan hasil analisis wawancara, nasabah Bank Pembangunan Daerah (BPD) Cabang Kaimana menegaskan bahwa keandalan, terutama dalam ketepatan waktu dan ketersediaan layanan, menjadi hal yang sangat penting. Ketepatan waktu dalam penyelesaian transaksi, seperti penarikan, penyetoran, dan transfer dana, menciptakan kepercayaan yang tinggi pada bank. Menurut data yang diperoleh, sekitar 70% responden menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan bank ketika transaksi mereka dapat diselesaikan tepat waktu tanpa adanya hambatan teknis atau administratif.

Selain keandalan, kemudahan akses terhadap layanan juga memainkan peran krusial dalam membentuk kepuasan nasabah. Ketersediaan teller yang cukup dan pelayanan digital, seperti internet dan mobile banking, terbukti meningkatkan kenyamanan nasabah, terutama dalam memudahkan akses layanan tanpa perlu mengantre terlalu lama di cabang. Hasil wawancara menunjukkan bahwa 65% nasabah menyatakan sangat puas ketika bank menyediakan layanan digital yang berfungsi dengan baik, karena ini mengurangi kebutuhan mereka untuk datang langsung ke cabang. Ketersediaan layanan digital sangat penting, khususnya di wilayah terpencil seperti Kaimana, di mana akses fisik ke bank mungkin sulit bagi sebagian nasabah karena keterbatasan transportasi atau jarak geografis yang jauh.

Responsivitas staf bank dalam menangani keluhan atau permintaan nasabah juga menjadi aspek penting yang diidentifikasi dalam analisis ini. Observasi menunjukkan bahwa respons cepat dari staf dalam menanggapi keluhan, seperti masalah teknis pada ATM atau gangguan pada sistem digital, menciptakan kesan positif dan meningkatkan persepsi keandalan bank di mata nasabah. Menurut penelitian terdahulu, responsivitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan hingga 15%, karena nasabah merasa kebutuhan mereka diakomodasi dengan cepat dan profesional (Handoko, 2019). Di BPD Cabang Kaimana, hal ini terlihat dari hasil wawancara yang menunjukkan bahwa 60% nasabah akan lebih loyal apabila keluhan mereka ditangani secara cepat dan memadai oleh pihak bank.

Ketersediaan layanan dasar yang andal juga menjadi faktor yang mendukung persepsi keandalan. Misalnya, adanya layanan ATM yang berfungsi optimal tanpa sering mengalami gangguan teknis merupakan salah satu aspek yang dinilai oleh nasabah. Berdasarkan observasi di lapangan, ditemukan bahwa ketersediaan ATM yang memadai dan beroperasi dengan baik menjadi salah satu aspek yang sangat dihargai nasabah. Dalam hal ini, 55%

responden menyatakan bahwa mereka merasa lebih nyaman dan puas ketika ATM bank selalu siap digunakan, khususnya pada hari-hari sibuk seperti akhir pekan atau menjelang hari libur.



Grafik 1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BPD Caban

Grafik di atas menunjukkan faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah di Bank Pembangunan Daerah (BPD) Cabang Kaimana:

- a. Pentingnya Keandalan Layanan: 70% nasabah merasa puas ketika layanan bank andal, terutama dalam ketepatan waktu transaksi.
- b. Kemudahan Akses Layanan Digital: 65% nasabah merasa lebih puas dengan adanya layanan digital yang memadai.
- c. Responsivitas Terhadap Keluhan: 60% nasabah mengapresiasi respons cepat staf bank dalam menangani keluhan.
- d. Ketersediaan ATM yang Memadai: 55% nasabah merasa lebih nyaman dengan ketersediaan ATM yang berfungsi baik

Kepuasan sebagai Mediator dalam Hubungan Kualitas Layanan dan Loyalitas

Kepuasan nasabah terbukti menjadi mediator yang efektif dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas. Berdasarkan hasil wawancara, 80% nasabah yang merasa puas dengan kualitas layanan bank menyatakan keinginan untuk tetap menggunakan layanan BPD Cabang Kaimana dan merekomendasikan bank kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan menciptakan keterikatan emosional yang mendorong loyalitas. Nasabah yang puas cenderung melihat bank sebagai institusi yang dapat diandalkan, sehingga mereka merasa nyaman untuk terus menggunakan layanan bank dalam jangka panjang (Simanjuntak, 2018). Data ini mendukung penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kepuasan meningkatkan kecenderungan loyalitas, terutama di sektor perbankan.

Kepuasan nasabah berperan penting sebagai mediator dalam memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah. Dari hasil wawancara yang dilakukan pada nasabah Bank Pembangunan Daerah (BPD) Cabang Kaimana, terungkap bahwa 80% dari nasabah yang merasa puas dengan layanan bank menyatakan keinginan untuk tetap menggunakan layanan bank tersebut. Nasabah-nasabah ini juga cenderung merekomendasikan bank kepada kerabat atau teman mereka, menunjukkan bahwa kepuasan memicu loyalitas yang lebih dalam dan bersifat emosional. Artinya, ketika nasabah merasa puas dengan layanan yang diterima, mereka tidak hanya akan kembali menggunakan layanan

bank tersebut, tetapi juga berperan sebagai agen promosi yang membantu menarik nasabah baru melalui rekomendasi pribadi.

Data dari wawancara ini menunjukkan bahwa keterikatan emosional yang timbul dari kepuasan memainkan peran signifikan dalam mendorong loyalitas. Nasabah yang merasa puas umumnya menilai bank sebagai institusi yang andal dan aman untuk menyimpan uang mereka, serta sebagai tempat yang nyaman untuk bertransaksi. Hal ini terutama penting bagi bank di wilayah terpencil seperti Kaimana, di mana akses ke bank-bank lain mungkin terbatas. Nasabah yang merasa memiliki hubungan yang kuat dengan bank cenderung merasa lebih nyaman dan aman dalam jangka panjang, yang mengurangi kemungkinan mereka berpindah ke bank lain (Simanjuntak, 2018). Persepsi keandalan ini diperkuat dengan data bahwa 85% nasabah merasa bahwa BPD Kaimana memenuhi kebutuhan dasar mereka dalam layanan keuangan, dari transaksi harian hingga produk simpanan.

Selain itu, 70% nasabah yang menyatakan kepuasan tinggi juga menunjukkan tingkat toleransi yang lebih besar terhadap kendala kecil, seperti antrian yang agak lama atau kendala teknis pada mesin ATM. Nasabah yang puas cenderung memiliki pandangan yang lebih positif dan pemakluman terhadap masalah-masalah kecil yang mungkin terjadi. Mereka menganggap kendala tersebut sebagai hal wajar dalam layanan, selama bank secara umum tetap dapat memenuhi harapan mereka. Sebagai hasilnya, kepuasan bertindak sebagai pelindung dalam mempertahankan loyalitas, di mana nasabah tetap setia walaupun ada ketidaknyamanan sementara.

Lebih jauh lagi, data juga menunjukkan bahwa nasabah yang puas lebih cenderung untuk meningkatkan keterlibatan mereka dengan bank. Misalnya, 60% dari nasabah yang merasa puas menyatakan ketertarikan mereka untuk mencoba produk atau layanan lain yang disediakan oleh BPD Kaimana, seperti pinjaman, produk investasi, atau layanan digital banking. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan tidak hanya mendorong loyalitas dalam bentuk penggunaan berulang, tetapi juga membuka peluang bagi bank untuk memperluas portofolio layanan yang digunakan oleh nasabah. Dengan demikian, kepuasan nasabah bukan hanya menciptakan loyalitas, tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang dan memungkinkan bank untuk memperluas layanan yang dapat diakses oleh nasabah-nasabah loyal.

Faktor-Faktor Tambahan yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah

Selain kualitas layanan, penelitian ini juga menemukan faktor-faktor tambahan yang memengaruhi loyalitas nasabah, seperti penanganan keluhan dan kemudahan akses terhadap fasilitas bank. Misalnya, 65% dari nasabah yang diwawancarai menyatakan bahwa kemampuan bank dalam menangani keluhan secara cepat dan efektif sangat mempengaruhi loyalitas mereka. BPD Cabang Kaimana yang terletak di wilayah terpencil sering menghadapi kendala dalam layanan digital, sehingga respons staf bank dalam menanggapi keluhan menjadi krusial untuk menjaga loyalitas nasabah. Selain itu, kemudahan akses terhadap fasilitas perbankan, seperti mesin ATM dan layanan mobile banking, juga meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka terhadap bank (Suryani, 2019).

Faktor tambahan seperti penanganan keluhan dan kemudahan akses fasilitas perbankan menjadi elemen penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah di Bank Pembangunan Daerah (BPD) Cabang Kaimana. Penanganan keluhan yang cepat dan efektif merupakan komponen vital, terutama di wilayah terpencil seperti Kaimana yang menghadapi keterbatasan layanan digital. Berdasarkan wawancara, sekitar 65% nasabah menilai bahwa

kemampuan bank dalam merespons keluhan secara cepat sangat mempengaruhi loyalitas mereka. Sebagai contoh, nasabah yang mengalami masalah teknis, seperti kesalahan saldo atau gangguan pada transaksi digital, menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi ketika staf bank menanggapi dan menyelesaikan masalah mereka dalam waktu yang singkat. Nasabah yang merasa didengar dan mendapatkan solusi dari bank lebih mungkin untuk terus setia menggunakan layanan bank tersebut, karena mereka merasa dihargai dan diperhatikan oleh bank.

Selain itu, kendala yang sering muncul dalam layanan digital di BPD Kaimana, seperti jaringan internet yang tidak stabil atau terbatasnya layanan digital, memperkuat pentingnya peran staf bank dalam penanganan keluhan. Dalam situasi ini, respons cepat dari staf, misalnya dengan menyediakan informasi terkait alternatif solusi, seperti anjuran untuk menggunakan layanan ATM tertentu atau fasilitas lain, dapat membantu mengurangi ketidaknyamanan yang dialami nasabah. Data dari wawancara menunjukkan bahwa 60% nasabah merasa lebih loyal kepada bank yang tanggap terhadap keluhan mereka, meskipun mereka menghadapi kendala teknis yang mungkin tidak dapat dihindari di daerah terpencil.

Kemudahan akses terhadap fasilitas perbankan, seperti mesin ATM dan layanan mobile banking, juga memainkan peran penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Di BPD Cabang Kaimana, fasilitas perbankan menjadi krusial karena terbatasnya pilihan layanan keuangan di wilayah tersebut. Data menunjukkan bahwa 70% nasabah lebih cenderung setia pada bank yang menyediakan fasilitas lengkap, terutama dalam bentuk aksesibilitas yang mudah ke mesin ATM dan layanan perbankan digital yang andal. Dalam konteks ini, mesin ATM yang selalu berfungsi dan tersedianya layanan digital banking memungkinkan nasabah untuk mengakses dana mereka tanpa harus mengunjungi cabang secara fisik, yang sulit dilakukan karena faktor geografis. Ketersediaan ATM dan fasilitas mobile banking yang andal membantu bank menjaga loyalitas nasabah, terutama mereka yang terbatas pada satu-satunya cabang di wilayah Kaimana.

Penelitian ini juga menemukan bahwa kemudahan akses terhadap layanan bank melalui platform digital memiliki dampak yang signifikan dalam mempertahankan nasabah di era yang semakin digital. Berdasarkan survei, 55% nasabah merasa bahwa layanan digital seperti mobile banking memudahkan mereka dalam melakukan transaksi sehari-hari, sehingga mereka tidak perlu mengunjungi cabang bank secara langsung. Bagi nasabah di wilayah terpencil, layanan digital ini sangat membantu dalam menghemat waktu dan tenaga. Namun, terbatasnya akses internet yang stabil menjadi kendala dalam pelaksanaan layanan digital yang optimal di Kaimana, sehingga respons proaktif dari staf bank dalam menangani keterbatasan ini tetap menjadi faktor penting dalam menjaga loyalitas nasabah.

Peran Bukti Fisik dalam Meningkatkan Loyalitas

Bukti fisik, seperti kebersihan kantor, kenyamanan ruang tunggu, dan tampilan fasilitas, juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Observasi di cabang BPD Kaimana menunjukkan bahwa nasabah merasa lebih puas ketika lingkungan fisik bank terawat dengan baik. 55% nasabah menyatakan bahwa suasana kantor yang bersih dan nyaman memberikan rasa profesionalisme dan kepercayaan lebih terhadap bank. Hal ini mendukung pandangan bahwa aspek visual dan fisik dari layanan turut meningkatkan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan, yang berdampak pada loyalitas mereka (Haryono & Pratiwi, 2021).

Bukti fisik dalam layanan perbankan meliputi elemen-elemen seperti kebersihan, tata ruang, kenyamanan, dan tampilan fasilitas bank. Elemen-elemen ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, khususnya di Bank Pembangunan Daerah (BPD) Cabang Kaimana. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, terlihat bahwa lingkungan fisik bank yang terawat meningkatkan persepsi profesionalisme dan kepercayaan nasabah terhadap bank. Sebanyak 55% dari nasabah yang disurvei menyatakan bahwa suasana kantor yang bersih, teratur, dan nyaman menciptakan kesan yang positif, di mana mereka merasa lebih percaya terhadap institusi yang dikelola dengan baik (Haryono & Pratiwi, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa penampilan fisik bukan hanya aspek tambahan, tetapi komponen penting dalam membangun citra bank yang profesional.

Selain kebersihan, kenyamanan ruang tunggu dan fasilitas umum lainnya juga menjadi aspek penting. Nasabah yang datang untuk melakukan transaksi sering kali menghabiskan waktu di ruang tunggu, sehingga kenyamanan tempat duduk, suhu ruangan, dan pencahayaan menjadi faktor-faktor yang berpengaruh. Dari wawancara, 50% nasabah menyatakan bahwa mereka merasa lebih nyaman dan puas dengan bank yang menyediakan fasilitas ruang tunggu yang layak, seperti kursi yang nyaman dan ruangan yang sejuk. Kenyamanan ini mengurangi ketidaknyamanan saat harus menunggu, terutama pada saat jam sibuk. Sebaliknya, ruang tunggu yang kurang nyaman dapat menciptakan perasaan negatif dan mengurangi kepuasan nasabah, yang pada akhirnya dapat memengaruhi loyalitas mereka.

Tampilan fasilitas, seperti mesin ATM, area teller, dan desain interior kantor, juga berkontribusi terhadap persepsi nasabah. 45% dari nasabah yang diwawancarai menyatakan bahwa tampilan fasilitas, termasuk mesin ATM yang terawat dan tampilan teller yang profesional, meningkatkan rasa percaya terhadap bank. Ketika nasabah melihat bahwa fasilitas yang disediakan berfungsi dengan baik dan terjaga kebersihannya, mereka cenderung merasa bahwa bank memiliki komitmen tinggi terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, fasilitas yang terlihat usang atau kurang terawat dapat mengurangi kepercayaan nasabah, karena menimbulkan kesan bahwa bank kurang memperhatikan aspek-aspek penting dalam pelayanannya.

Bukti fisik juga memberikan dampak langsung pada loyalitas nasabah. Bank dengan lingkungan fisik yang baik cenderung menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi nasabah, sehingga mereka lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan bank di masa mendatang. Berdasarkan data dari penelitian ini, 60% nasabah merasa bahwa suasana dan penampilan fisik bank sangat penting dalam keputusan mereka untuk tetap setia menggunakan layanan bank. Ketika bank menciptakan lingkungan yang nyaman dan profesional, nasabah tidak hanya merasa puas tetapi juga lebih percaya diri dalam mengandalkan bank untuk kebutuhan keuangan mereka. Hal ini memperkuat pandangan bahwa bukti fisik memiliki peran penting dalam membangun hubungan jangka panjang yang berkelanjutan antara nasabah dan bank.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang melibatkan keandalan, responsivitas, dan bukti fisik memainkan peran penting dalam membangun kepuasan nasabah, yang pada akhirnya berkontribusi pada loyalitas mereka terhadap bank. Kepuasan nasabah terbukti menjadi mediator yang memperkuat hubungan

antara kualitas layanan dan loyalitas. Temuan ini memberikan wawasan praktis bagi manajemen BPD Cabang Kaimana untuk terus meningkatkan kualitas layanan, menangani keluhan secara efektif, dan menyediakan fasilitas fisik yang memadai untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kesimpulan

Dari kajian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki peran krusial dalam membentuk kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank Pembangunan Daerah (BPD) Cabang Kaimana. Dimensi-dimensi kualitas layanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik secara signifikan memengaruhi persepsi nasabah terhadap bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah menjadi mediator yang kuat dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas, di mana nasabah yang merasa puas dengan kualitas layanan bank cenderung lebih loyal dan berkeinginan untuk terus menggunakan layanan bank serta merekomendasikannya kepada orang lain.

Selain dimensi kualitas layanan, faktor tambahan seperti penanganan keluhan dan kemudahan akses terhadap fasilitas perbankan turut memperkuat loyalitas nasabah. Kemampuan bank dalam menangani keluhan nasabah dengan cepat dan efektif meningkatkan kepercayaan nasabah, terutama di wilayah terpencil seperti Kaimana yang masih menghadapi keterbatasan dalam layanan digital. Selain itu, kemudahan akses terhadap mesin ATM dan layanan mobile banking meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah, yang secara tidak langsung mendorong loyalitas mereka.

Bukti fisik, termasuk kebersihan kantor, kenyamanan ruang tunggu, dan tampilan fasilitas, juga terbukti berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Lingkungan fisik yang terawat dan nyaman memberikan kesan profesionalisme dan komitmen bank terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, bank disarankan untuk terus meningkatkan aspek fisik dan layanan mereka untuk menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kombinasi antara kualitas layanan, penanganan keluhan, kemudahan akses, dan bukti fisik dapat menciptakan kepuasan yang berkelanjutan dan loyalitas nasabah yang kuat.

Referensi

- Arifin, Z., & Sudrajat, R. (2020). Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 8(2), 41-53.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Darmawan, D., & Febriani, M. (2019). Analisis Kualitas Layanan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan serta Loyalitas Nasabah Bank Daerah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(3), 112-125.
- Hamzah, A., & Rahmat, R. (2021). Peran Responsivitas dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank di Wilayah Pedesaan. *Jurnal Administrasi Bisnis dan Perbankan*, 14(1), 29-39.

- Handoko, T. (2019). Studi Kualitas Layanan Perbankan di Daerah Terpencil. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 7(3), 77-89.
- Haryono, A., & Pratiwi, D. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 43-52.
- Kurniawan, F. (2021). Analisis Keluhan Nasabah Pada Bank Pembangunan Daerah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 9(1), 30-41.
- Lestari, P., & Nugroho, T. (2020). Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah di Bank Pembangunan Daerah Wilayah Terpencil. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 9(4), 74-85.
- Maulana, I., & Hidayat, F. (2018). Pengaruh Kebersihan Kantor dan Kenyamanan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 10(3), 55-63.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pramono, A., & Setiawan, R. (2021). Kualitas Layanan Perbankan Digital dan Loyalitas Nasabah di Bank Lokal. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 13(2), 67-80.
- Putra, E., & Sari, T. (2019). Peran Bukti Fisik dalam Membangun Loyalitas Nasabah di Perbankan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 7(1), 98-110.
- Rahardjo, W., & Indra, M. (2021). Strategi Penanganan Keluhan Nasabah untuk Meningkatkan Loyalitas di Bank Pembangunan Daerah. *Jurnal Ekonomi Daerah*, 11(2), 30-44.
- Ramadhani, L., & Hartono, S. (2020). Analisis Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Lokal di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(3), 25-36.
- Safitri, M., & Kusuma, Y. (2018). Kemudahan Akses Layanan dan Pengaruhnya pada Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Teknologi Informasi dan Bisnis*, 10(4), 43-58.
- Simanjuntak, S. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank di Indonesia. *Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 6(1), 25-34.
- Siregar, J., & Pratiwi, D. (2019). Analisis Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 13(2), 16-28.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, R. (2019). Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Pembangunan Daerah. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5(2), 101-112.
- Susanti, M. (2020). Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada Bank Daerah. *Jurnal Ekonomi Regional*, 4(1), 15-26.
- Susanto, B., & Rahayu, W. (2021). Pengaruh Empati dan Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Nasabah Bank di Daerah Terpencil. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 6(2), 85-97.
- Wibowo, A. (2020). Peran Bank Pembangunan Daerah dalam Mendukung Ekonomi Daerah. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 12(3), 40-50.
- Wulandari, R., & Sudirman, A. (2020). Peran Kebersihan dan Keamanan Fasilitas dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 8(1), 35-47.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.