



Pengaruh *Physical Evidence*, Prosedur Pinjaman dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Solider Kantor Pusat Marelan

Zahara Rizki Salsa Billa¹, Tika Nirmala Sari²

^{1,2} Universitas Potensi Utama, Sumatera Utara, Indonesia

**Jl. KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3-A Tanjung Mulia Kec. Medan Deli, Kota Medan,
20241**

Email: zahrasalsabilla8817@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *physical evidence*, prosedur pinjaman dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Solider Kantor Pusat Marelan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 603 responden dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 100 sampel. Berdasarkan uji parsial pada variabel *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai Thitung ($4,857 > 1,984$) Ttabel. Pada variabel prosedur pinjaman dikatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai Thitung ($2,798 > 1,984$) Ttabel dan pada hasil uji parsial untuk variabel penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai Thitung ($5,577 > 1,984$) Ttabel. Berdasarkan hasil uji simultan diketahui bahwa variabel *physical evidence*, prosedur pinjaman dan penanganan keluhan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Solider Marelan.

Kata Kunci: Physical Evidence, Prosedur Pinjaman, Penanganan Keluhan dan Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati. Demikian halnya nasabah, mereka telah pandai memilah-milah produk mana yang memberikan keuntungan yang lebih serta pelayanan yang memuaskan. Hal yang sama terjadi pada bisnis perbankan, dimana persaingan antar perusahaan perbankan saat ini semakin meningkat. Hal ini ditandai semakin banyaknya kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas yang dibuka oleh perusahaan perbankan. Semakin banyaknya jumlah bank, maka semakin tinggi persaingan sesama bank itu sendiri. Memberi pelayanan yang baik adalah solusi prima perusahaan perbankan untuk bersaing. Salah satu perusahaan perbankan yang sedang menghadapi persaingan ini adalah PT. BPR Solider Kantor Pusat Medan Marelan.

PT. BPR Solider Kantor Pusat Medan Marelان merupakan salah satu bank yang terpercaya dan memiliki jaringan yang luas, saat ini memiliki beberapa produk unggulan yang dapat bersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan kepada masyarakat. Adapun produk pinjaman kredit yang paling diandalkan dan memiliki jumlah nasabah yang terbesar adalah pinjaman umum seperti pinjaman modal usaha dan kredit kepemilikan rumah.

Menurut UU No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank Perkreditan Rakyat adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Karena itu, persaingan yang terjadi diantara bank yang ada kian ketat, karena produk yang ditawarkan tidak jauh berbeda satu sama lain, hanya tingkat kepuasan nasabah yang memberikan perbedaan diantara bank yang ada.

Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan maupun nasabahnya. Kepuasan nasabah merupakan respons nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Hartono, 2019). Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Menurut Indrasari (2019), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh, Huda et al., (2019) bahwa variabel kualitas pelayanan, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dan penelitian yang dilakukan oleh Batin (2019) pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah.

Kepuasan nasabah terlahir karena diberikannya harapan kepada konsumen dan juga fasilitas yang tersedia membuat konsumen sangat senang jika ingin datang untuk berkunjung. *Physical evidence* merupakan salah satu dari 7P dalam bauran pemasaran. Menurut Tjiptono (2018) dalam (Sari & Oetomo, 2019), *physical evidence* merupakan bukti fisik dari jasa yang ditawarkan. *Physical evidence* (fasilitas pendukung) merupakan bagian dari pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting. Hal senada juga disampaikan oleh Nirwana (2019) bahwa fasilitas pendukung merupakan bagian dari pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting.

Menurut (Candrianto, 2021:47), *Physical Evidence* adalah bukti secara fisik merupakan aspek penting dari jasa, sebab sebagian produk jasa konsumen perlu hadir secara fisik dalam lingkungan jasa. Kualitas lingkungan jasa yang baik secara langsung mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap jasa yang diterima. Lingkungan jasa yang nyaman dan sesuai target pasar yang dituju juga akan membuat konsumen bersedia menghabiskan lebih banyak waktu atau lebih sering mengunjungi outlet jasa.

Setiap perusahaan yang bergerak pada bidang keuangan yakni simpan pinjam, selalu memiliki prosedur peminjaman yang harus dilakukan dan taati oleh setiap nasabah. Prosedur pemberian pinjaman adalah tahap-tahap yang harus dilalui sebelum sesuatu pinjaman diputuskan untuk dikucurkan. Tujuannya adalah untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan pinjaman. Menurut Mulyadi, (2019) Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya satu orang atau beberapa orang di departemen, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang – ulang.

Menurut Mulyadi (2019) menerangkan bahwa prosedur pinjaman adalah suatu urutan kegiatan klerikal (tulis menulis, menggandakan, menghitung, membandingkan antara data sumber dengan data pendukung kedua belah pihak), biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Penanganan keluhan merupakan solusi atau jalan keluar dari perusahaan atas permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan setelah mendengar keluhan dari pelanggan dan memahami dengan baik masalah apa yang sedang dihadapi dan jenis permasalahan apa yang sedang di alami oleh pelanggan. Menurut Tjiptono (2019:474) secara sederhana, keluhan

bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Menurut Bell dan Luddington bahwasanya “Keluhan pelanggan (*customer complaint*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif.

Sebagai bukti bahwa penangana keluhan terhadap masalah yang dialami nasabah peneliti melakukan wawancara pada tanggal 08 Juli 2024 dengan Ibu Risma selaku HRD BPR Solider diperoleh bahwa akses penanganan keluhan yang ada di BPR Solider hanya melalui nomor kantor yang terhubung dengan WhatsApp, yang dikelola oleh divisi operasional kredit sehingga terkadang keluhan yang dikirim nasabah ke nomor kantor tersebut tidak selalu direspon dan ditangani dengan cepat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian asosiatif dengan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) yaitu “penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel lebih”. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dapat diukur atau dihitung secara langsung serta berupa informasi atau interpretasi yang dinyatakan dalam angka. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif yang dimana pendekatan ini digunakan untuk mencari hubungan atau pengaruh antara masing-masing variabel.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder yang dimana sumber data primer diperoleh dengan menggunakan kuisioner sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari artikel, jurnal dan situs di internet.

Populasi dalam penelitian berjumlah sebanyak 603 responden dalam hal ini nasabah dari PT. BPR Solider Kantor Pusat Marelan. Sedangkan jumlah sampel berjumlah sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin.

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur, dengan kata lain data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner) (Ghozali, 2021). Dengan kriteria:

- a. Jika nilai r hitung $>$ r tabel dan nilai signifikansi $<$ 0,05 maka dapat dikatakan bahwa indikator adalah valid.
- b. Jika nilai r hitung $<$ r tabel dan nilai signifikansi $>$ 0,05 maka dapat dikatakan bahwa indikator tidak valid.

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dan di uji merupakan pernyataan atau pertanyaan yang sudah valid. Dan uji reliabilitas instrumen dilihat dari besarnya nilai Alpha Cronbach's dengan masing-masing variabel. Alpha Cronbach's digunakan untuk mengetahui reliabilitas kekonsistenan. Dan untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki Alpha Cronbach's lebih dari 0,60.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Bank Pengkreditan Rakyat Solider Marelان adalah salah satu bank pengkreditan rakyat yang bergerak dibidang usaha menghimpun dana masyarakat berupa tabungan, PT. Bank Pengkreditan Rakyat Solider Marelان, yang beralamat di Jl. Veteran No. 79, Pasar X, Kec. Labuhan Deli, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara 20243. Pendirian PT. Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Solider ini didukung oleh lembaga Gereja Katolik. Lembaga ini memikirkan perlunya suatu lembaga yang menolong perekonomian masyarakat kecil. Keadaan ini semakin didukung oleh dampak krisis moneter yang membuat perekonomian rakyat semakin terpuruk dan masyarakat ekonomi lemah khususnya pedangan melakukan alternative pencairan dana kepada rentenir dengan suku bunga yang sangat tinggi.

A. Identitas Responden

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Pria	27	27.0
Wanita	73	73.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil Olah SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari 100 responden yang diteliti bahwa responden yang paling dominan adalah yang berjenis kelamin wanita sebanyak 73 orang (73%) dan untuk laki-laki berjumlah sebanyak 27 responden (27%), Dapat disimpulkan

bahwa mayoritas responden pada penelitian ini di dominasi oleh responden berjenis kelamin wanita hal ini dikarenakan kebanyakan wanita termasuk kaum ibu-ibu yang menjadi nasabah di PT. BPR Solider.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tabel 2. Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah		
Jumlah	Frequency	Percent
< 1 Tahun	8	8.0
1-5 Tahun	69	69.0
6-10 Tahun	19	19.0
> 10 Tahun	4	4.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil Olah SPSS

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan lama responden menjadi nasabah dari jumlah sampel sebanyak 100 responden dapat disimpulkan bahwa responden yang paling lama menjadi nasabah di PT. BPR Solider Marelان yakni antara 1-5 tahun dengan jumlah responden sebanyak 69 responden (69%). Hal ini dikarenakan rata-rata responden yang menjadi nasabah di PT. BPR Solider yang telah menjadi nasabah selama 5 tahun adalah nasabah yang berstatus nasabah kredit yang memiliki iuran pinjaman kepada pihak BPR.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Tabel 3. Berdasarkan Usia Responden

Usia Responden				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18 - 25 tahun	10	10.0	10.0	10.0
26 - 35 tahun	5	5.0	5.0	15.0
36 - 45 tahun	37	37.0	37.0	52.0
46 - 55 tahun	41	41.0	41.0	93.0
56 - 65 tahun	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat di lihat bahwa usia responden pada penelitian ini di dominasi oleh nasabah yang berusia 36-45 tahun sebanyak 49 responden (49%). Hal ini dikarenakan rata-rata nasabah pada PT. BPR Solider di mayoritas adalah ibu rumah tangga dan juga nasabah yang sudah memiliki keluarga.

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden

Tabel 4. Berdasarkan Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Buruh	57	57.0	57.0	57.0
PNS	10	10.0	10.0	67.0
Guru	5	5.0	5.0	72.0
Ibu Rumah Tangga	23	23.0	23.0	95.0
Lain-Lain	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pekerjaan responden yang paling dominan adalah sebagai buruh dengan jumlah responden sebanyak 57 responden (57%), disusul sebagai ibu rumah tangga sebanyak 23 responden (23%), lalu kemudian responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 10 responden (10%).

5) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 5. Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.000.000 - 2.000.000	10	10.0	10.0	10.0
3.000.000 - 5.000.000	90	90.0	90.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang paling dominan adalah responden yang memiliki penghasilan sebanyak Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 sebanyak 90 responden (90%) dan sisanya adalah responden yang memiliki penghasilan sebanyak Rp. 1.000.000 – Rp. 1.000.000- Rp. 2.000.000.

1) Uji Normalitas

Tabel 6. Uji Normalitas (*Uji Kolmogorov Smirnov*)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.84422123
	Absolute	.064

Most Extreme Differences	Positive	.056
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Hasil Olah SPSS

Berdasarkan tabel output SPSS Kolmogorov-Smirnov diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogorov-smirnov diatas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 7. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
(Constant)	1.293	1.226			
Physical Evidence	.488	.101	.406	.485	2.062
Prosedur Pinjaman	.283	.101	.241	.456	2.193
Penanganan Keluhan	.422	.076	.361	.811	1.233

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Olah SPSS

Dari tabel uji multokolinearitas diatas dapat dijelaskan bahwa:

1. Berdasarkan ketentuan dari nilai *tolerance* > 0,10 yaitu untuk variabel *physical evidence* (X1) dengan nilai 0,485, variabel prosedur pinjaman (X2) dengan nilai 0,456, dan untuk variabel penanganan keluhan dengan nilai 0,811 maka hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.
2. Berdasarkan ketentuan dari nilai VIF < 10 untuk variabel penelitian *physical evidence* (X1) yaitu sebesar 2,062, untuk variabel prosedur pinjaman (X2) dengan nilai VIF sebesar 2,193 dan variabel penanganan keluhan dengan nilai VIF sebesar 1,233 yang berarti semua variabel menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas dalam model regresi sehingga data dikatakan baik dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

3) Uji Heterokedastisitas

Tabel 8. Heterokedastisitas (Uji Glejser)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.454	.754		1.929	.057
Physical Evidence	.030	.062	.070	.478	.633
Prosedur Pinjaman	.018	.062	.044	.296	.768
Penanganan Keluhan	-.050	.047	-.120	-1.067	.289

a. Dependent Variable: Abs

Sumber: Hasil Olah SPSS

Berdasarkan hasil output tabel uji glejser diatas dapat dilihat bahwa nilai sig. pada variabel *Physical Evidence* yaitu 0,633, kemudian pada pengujian yang kedua variabel Prosedur Pinjaman yaitu dengan nilai 0,768 dan pengujian yang ketiga variabel Penanganan Keluhan yaitu dengan nilai 0,289 yang artinya bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dengan ketentuan sig > dari 0,05. Kesimpulannya adalah item pernyataan disetiap variabel tidak terjadi heterokedastisitas dengan melihat uji glejser memenuhi ketentuan > dari 0,05 maka dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

Tabel 9. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.293	1.226		1.055	.294
Physical Evidence	.488	.101	.406	4.857	.000
Prosedur Pinjaman	.283	.101	.241	2.798	.006
Penanganan Keluhan	.422	.076	.361	5.577	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Olah SPSS

$$Y = 1,293 + 0,488X_1 + 0,283X_2 + 0,422X_3 + e$$

Berdasarkan nilai-nilai regresi untuk variabel bebas disimpulkan bahwa yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah adalah nilai *physical evidence* (X1) sebesar 48,8%. Berdasarkan keterangan tersebut diketahui bahwa peningkatan terhadap kepuasan nasabah lebih cenderung dipengaruhi oleh *physical evidence*.

Tabel 10. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
(Constant)	1.293	1.226		1.055	.294			
Physical Evidence	.488	.101	.406	4.857	.000	.709	.444	.283
Prosedur Pinjaman	.283	.101	.241	2.798	.006	.686	.275	.163
Penanganan Keluhan	.422	.076	.361	5.577	.000	.611	.495	.325

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Olah SPSS

Keterangan:

Rumus: $Df = n - k (100 - 4) = 96$

Ttabel: 1,984

1. Berdasarkan hasil uji parsial pada variabel *physical evidence* diketahui bahwa variabel *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Diketahui bahwa jumlah sampel sebanyak 100 responden menggunakan rumus $n - k$. Maka dari itu diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,984 ($100 - 4$) = 96. Maka nilai T_{hitung} ($4,857 > 1,984$) T_{tabel} . Sehingga variabel *physical evidence* memenuhi ketentuan $T_{hitung} > T_{tabel}$.
2. Berdasarkan hasil uji parsial pada variabel prosedur pinjaman diketahui bahwa variabel prosedur pinjaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Diketahui bahwa jumlah sampel sebanyak 100 responden menggunakan rumus $n - k$. Maka dari itu diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,984 ($100 - 4$) = 96. Maka nilai T_{hitung} ($2,798 > 1,984$) T_{tabel} . Sehingga variabel prosedur pinjaman memenuhi ketentuan $T_{hitung} > T_{tabel}$.
3. Berdasarkan hasil uji parsial pada variabel penanganan keluhan diketahui bahwa variabel penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Diketahui bahwa jumlah sampel sebanyak 100 responden menggunakan rumus $n - k$. Maka dari itu diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,984 ($100 -$

4)= 96. Maka nilai Thitung ($5,577 > 1,984$) T_{tabel} . Sehingga variabel penanganan keluhan memenuhi ketentuan $T_{hitung} > T_{tabel}$.

Sedangkan dalam melihat kontribusi pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukan perhitungan menggunakan rumus Beta X Zero Order. Beta adalah koefisien yang distandarkan, sedangkan zero order adalah korelasi parsial dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut ini adalah perhitungan dalam memperoleh pengaruh ataupun nilai kontribusi parsial dari setiap variabel sebagai berikut.

- a. Physical Evidence = $0,406 \times 0,709 = 0,287854$ atau = 28,8%
- b. Prosedur Pinjaman = $0,241 \times 0,686 = 0,165326$ atau = 16,5%
- c. Penanganan Keluhan = $0,361 \times 0,611 = 0,220571$ atau = 22,1%

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa kontribusi terbesar terdiri dari variabel physical evidence (X1) sebesar 28,8%. Dalam penelitian ini physical evidence sangat besar kontribusinya terhadap kepuasan nasabah maka nilai keseluruhan variabel sebesar 67,4%.

1) Uji Simultan (Uji f)

Tabel 11. Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	696.676	3	232.225	66.209	.000 ^b
Residual	336.714	96	3.507		
Total	1033.390	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan, Physical Evidence, Prosedur Pinjaman

Sumber: Hasil Olah SPSS

$$Df = (df-2) ; k-1 = 3$$

$$= n-k = 100-4 = 96$$

$$F_{tabel} = 2,70$$

$$F_{hitung} = 66,209$$

Berdasarkan hasil uji simultan diatas diketahui bahwa variabel *physical evidence*, prosedur pinjaman dan penanganan keluhan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Solider Marelan. Karena pada pengujian simultan semua variabel memenuhi ketentuan $F_{hitung} > F_{tabel}$.

Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.821 ^a	.674	.664	1.873

a. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan, Physical Evidence, Prosedur Pinjaman

Sumber: Hasil Olah SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pada nilai *R Square* diperoleh nilai 0,674 yang artinya 66,4% pengaruh *physical evidence* (X1) prosedur pinjaman (X2) dan penanganan keluhan (X3) pada PT. BPR Solider Marelان Kemudian sisanya yaitu 33,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil pembahasan diatas dapat dijelaskan berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa variabel *physical evidence* diketahui bahwa variabel *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Diketahui bahwa dari hasil fenomena yang telah di jabarkan bahwa permasalahan dari variabel *physical evidence* adalah fasilitas yang terdapat di BPR masih manual untuk proses transaksinya maka dari variabel *physical evidence* indikator yang paling bermasalah terdapat pada indikator “Modren”, berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa variabel prosedur pinjaman diketahui bahwa variabel prosedur pinjaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Permasalahan dari variabel prosedur pinjaman yang dimana diketahui bahwa permasalahannya adalah rumitnya prosedur peminjaman yang terdapat di BPR Solider sehingga membuat nasabah merasa sangat kecewa maka indikator yang dominan bermasalah terdapat pada “Kemudahan Prosedur” dan berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa variabel penanganan keluhan diketahui bahwa variabel penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada variabel penanganan keluhan diketahui bahwa permasalahannya adalah lambatnya penanganan keluhan nasabah yang dilakukan oleh petugas BPR maka dari itu indikator yang paling bermasalah terdapat pada “Kecepatan Dalam Penanganan Keluhan”.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Praktik, Dan Penelitian)*. Unimalpress.
- Amaliah, N. (2020). Kualitas Karyawan Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Pelanggan Komplain Di Alfamart Trans Kalimantan Km. 8 Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 5(3), 16. [Http://Eprints.Uniska-Bjm.Ac.Id/3594/](http://Eprints.Uniska-Bjm.Ac.Id/3594/)
- Amir, A. F., & Zaini, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Rental Mobil Pada Pt. Rafa Travelindo Mandiri Banyuwangi* 7(2), 57–60.
- A. Prabowo. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Promosi, Persepsi Harga Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Pada PT. Bintang Realty Multiland.
- A. Prabowo. (2023) Determinan Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Mondelez Internasional Medan.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Generasi Knalpot. *Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial Dan Ekonomi*, 2(2), 62–72. <https://Doi.Org/10.30872/Prospek.V4i1.1321>.
- A, Alexander Parhusip (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Promosi, Persepsi Harga Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Pada PT. Bintang Realty Multiland.
- Batin, M. H. (2019). Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Journal Of Islamic Banking And Finance*, 3(1), 45.
- Cahyadi, M. A., & Diatmika, I. P. G. (2021). Pengaruh Layanan, Prosedur Kredit Dan Promosi Terhadap Keputusan Umkm Melakukan Pinjaman Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (Lkbb) Di Kecamatan Buleleng. *Jimat (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 12(03), 895–905.
- Dewi, G. A. R. P. (2015). *Hubungan Strategi Pemasaran Bank Dengan Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan Tahun 2013*. 5(1).
- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2021). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Acman: Accounting And Management Journal*, 1(2), 61–66. <https://Doi.Org/10.55208/Aj.V1i2.20>.
- TN. Nirmala Sari dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Vivo (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Potensi Utama).
- TN. Nirmala Sari dkk. (2024). Penerapan Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel.